



BUPATI AGAM  
PROVINSI SUMATERA BARAT

KEPUTUSAN BUPATI AGAM  
NOMOR **641** TAHUN 2021

TENTANG

RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
TAHUN 2021 – 2024

BUPATI AGAM,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan akuntabilitas dan keterbukaan informasi publik di Kabupaten Agam perlu dilakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
  - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, Pemerintah Daerah harus menyusun dan menetapkan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2021-2024.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25);
  2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan 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. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5601), sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);

8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Konkuren Bidang komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1026);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11);
14. Peraturan Bupati Agam Nomor 20 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2021 Nomor 20).

Memperhatikan : Keputusan Bupati Agam Nomor 203 Tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Agam.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2021-2024 sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU merupakan pedoman bagi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Lubuk Basung  
pada tanggal 31 Desember 2021



BUPAT AGAM,

*Andri Warman*  
ANDRI WARMAN

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN BUPATI AGAM  
NOMOR **641** TAHUN 2021  
TENTANG  
RENCANA AKSI PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
TAHUN 2021 – 2024

RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
TAHUN 2021 – 2024

BAB I  
PENDAHULUAN

1.1. Pengantar

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat yang merupakan salah satu komponen utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan merupakan bagian dari standar pelayanan publik. Dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, telah diatur mengenai hak, kewajiban, mekanisme, hingga sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional guna melindungi pengguna layanan agar memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil.

Manajemen pengaduan merupakan kunci dalam mewujudkan terlaksananya penanganan pengaduan yang baik. Pemanfaatan kemajuan teknologi yang ada sebagai salah satu langkah perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang pengelolaan pengaduan. Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas akan membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang untuk menanganinya. Untuk memperkuat Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi 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 publik nasional dikenal sebagai SP4N-LAPOR!

Untuk memperkuat terlaksananya pengelolaan pengaduan pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan *Road Map* Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional untuk tahun 2020 sampai 2024 melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 tahun 2020. *Road Map* ini menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah pengoptimalan SP4N-LAPOR! untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya (*fast response, fast solution, and trusted complaint handing system*).

*Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Tahun 2020-2024 mengamanatkan penyusunan dan penetapan Rencana Aksi (Renaksi) pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Daerah dengan mengacu pada sasaran, program, dan kegiatan yang telah disusun. Berdasarkan hal tersebut Pemerintah Kabupaten Agam menyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan pelayanan Publik Tahun 2021-2024. Rencana Aksi ini menjadi pedoman pengelolaan pengaduan pada Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam.

## 1. 2. Maksud dan Tujuan

### a. Maksud

Maksud dari penyusunan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah untuk memberikan panduan dan acuan dalam manajemen pengelolaan pengaduan pelayanan publik dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pembiayaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi.

## b. Tujuan

Tujuan umum penyusunan rencana aksi adalah menyediakan peta jalan implementasi kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan upaya mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara umum.

### 1. 3. Ruang Lingkup Aksi

Pemerintah Kabupaten Agam dalam menyusun dan menetapkan rencana aksi telah melibatkan berbagai pihak yang kompeten dan terkait dengan pengelolaan pengaduan. Adapun ruang lingkup untuk rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Agam meliputi 5 (lima) aspek yaitu :

1. Aspek kebijakan dan kelembagaan
2. Aspek sumber daya manusia
3. Aspek pemanfaatan data dan optimalisasi aplikasi
4. Aspek partisipasi pemangku kepentingan internal dan eksternal
5. Aspek koordinasi dan monitoring evaluasi

BAB II  
KERANGKA KERJA (*FRAMEWORK*) DAN ASESMEN  
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK INSTANSI

*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.

Sistem Pengelolaan Pengaduan yang efektif akan didukung oleh Kerangka Kerja (*framework*) yang terdiri dari sejumlah komponen dasar. Komponen tersebut terdiri dari nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya, serta pengembangan dan pembelajaran.

### 2.1. Kerangka Kerja Sistem Pengelolaan Pengaduan

Manajemen Pelayanan Publik dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Kinerja manajemen pelayanan publik saat ini sudah menjadi ukuran kinerja pemerintah daerah. Ketidakpuasan masyarakat atas kinerja manajemen pelayanan publik banyak diungkapkan oleh masyarakat secara terbuka. Masyarakat juga menuntut penyelenggaraan manajemen pelayanan lebih responsif sesuai kebutuhan masyarakat itu sendiri dengan penyelenggaraan manajemen pelayanan publik yang transparan, partisipatif dan akuntabel.

Untuk meningkatkan kinerja fungsi pelayanan publik, sistem pengelolaan pengaduan yang efektif akan 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. Masing-masing komponen dasar dapat dijelaskan sebagai berikut :



### 2.1.1. Nilai

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai, yaitu mudah diakses, transparan, responsif, dan imparial. Ketika keempat nilai tersebut dapat terpenuhi, maka akan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pengelolaan pengaduan yang dimiliki oleh suatu organisasi. Hal tersebut juga akan mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau komplain yang tidak perlu baik internal maupun eksternal. Pemanfaatan sumber daya yang dimiliki juga dapat dilaksanakan secara proporsional dan salah satu nilai penting dalam sistem pengelolaan pengaduan adalah mudah diakses oleh semua kalangan.

Empat bagian dari komponen dasar nilai dapat diartikan sebagai berikut :

1. Kemudahan diakses, sistem pengelolaan pengaduan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami. Instansi dapat melakukan beberapa hal berikut agar layanan pengelolaan pengaduan menjadi mudah di akses yaitu :
  - a. Mempublikasikan kebijakan pengelolaan pengaduan di situs web dan melalui materi referensi lain yang dapat diakses oleh publik;
  - b. Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media diantaranya media konvensional (kotak pengaduan, surat, telepon, SMS) dan media kontemporer (media sosial, website, aplikasi ponsel); dan
  - c. Mengintegrasikan setiap aduan yang masuk dari seluruh masyarakat.
2. Transparan, proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas. Adapun hal yang dapat dilakukan oleh instansi dalam mewujudkan transparansi dalam pengelolaan pengaduan 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; dan
  - d. Berbagai peraturan dan interaksi pemerintah dengan masyarakat terdokumentasi dengan baik dan mudah diakses.
3. Responsif, memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif. Respon tersebut berfungsi untuk memberikan informasi kepada masyarakat bahwa pengaduan yang disampaikan telah diterima oleh instansi dan akan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga hal ini akan memberikan ketenangan dan kepercayaan masyarakat (*public trust*) terhadap pengelolaan pengaduan tersebut.
4. Imparsial, memiliki arti 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.

#### 2.1.2. Komitmen

Komitmen yang baik untuk menangani pengaduan pelayanan dengan akan menghasilkan pengelolaan pengaduan yang efektif. Komitmen organisasi 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. Peningkatan layanan dan sistem pengelolaan pengaduan; dan
- d. Peningkatan sistem layanan yang digunakan oleh pengguna.

Empat bagian dari komponen dasar komitmen dapat diartikan sebagai berikut :

- a. Pimpinan, memberikan dukungan dengan komitmen yang tinggi serta memberikan stimulus berupa kebijakan asimetris bagi unit pengelola pengaduan.
- b. Supervisi, memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan sesuai standar operasional yang ditetapkan dan memastikan tersedianya sumber daya untuk menggunakan data pengaduan sebagai salah satu alat dalam manajemen pemerintahan misalnya berkaitan dengan pengambilan keputusan serta perbaikan kebijakan dan program.
- c. Operasional, memastikan konektivitas dengan sistem nasional, dan memberikan respon terhadap pengaduan yang diterima, serta menyelesaikan pengaduan sesuai kategori, membangun koordinasi dan kolaborasi, melaksanakan publikasi, pengelolaan sistem dan infrastruktur Teknologi Informasi serta melaksanakan kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Pengelolaan pengaduan yang baik membutuhkan komitmen pada Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Komitmen Pimpinan mempunyai peran yang penting dalam menciptakan pengelolaan pengaduan yang efektif, untuk mencapai tujuan tersebut beberapa upaya yang dilakukan antara lain :

- a. Secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (hub) koordinasi pengelolaan pengaduan;
- b. Mengembangkan dan membuat kebijakan tentang bagaimana pengaduan dapat disampaikan kepada organisasi dan bagaimana pengaduan akan dikelola.

### 2.1.3. Kebijakan

Kebijakan pengelolaan pengaduan merupakan wujud komitmen instansi untuk menyelesaikan aduan secara adil, transparan, dan cepat. Hal ini juga memperkuat peran penting yang dimainkan oleh

pengelola pengaduan dalam meningkatkan layanan dan sistem yang digunakan. Penguatan pada komponen dasar kebijakan dapat dilihat dari 4 (empat) bagian yaitu :

1. Kelembagaan, dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas Kelembagaan dengan penataan kelembagaan, penataan tatalaksana pengelolaan pengaduan, penguatan sistem pengelolaan pengaduan dan penguatan sumber daya manusia dalam pengelolaan pengaduan. Pada aspek penguatan kelembagaan instansi dapat melakukan hal sebagai berikut :
  - a. Penataan kelembagaan pengelolaan pengaduan instansi;
  - b. Penataan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi;
  - c. Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan; dan
  - d. Penguatan sumber daya manusia pengelolaan pengaduan.
2. Wewenang, bertujuan untuk mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional.
3. Anggaran, memiliki dukungan anggaran.
4. 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. Hal yang perlu diperhatikan meliputi :
  - a. Melakukan ekstensifikasi SOP untuk mengakomodir berbagai pengaduan;
  - b. SOP harus mencakup berbagai proses sesuai dengan kategori pengaduan;
  - c. SOP perlu dibuatkan berdasarkan urgensinya antara lain waktu penyelesaian, jenis pengaduan, instansi yang menyelesaikan, dan kondisi geografis; dan
  - d. Memperhatikan aspek GESI (*Gender & Social Inclusion*) sehingga bisa mengakomodir berbagai pengaduan khususnya terkait perempuan, penyandang disabilitas, dan kelompok marginal atau dengan kata lain dapat menyesuaikan dengan karakter pengaduan dari kelompok- kelompok tersebut.

#### 2.1.4. Sumber daya

Pada komponen dasar sumber daya, sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik setidaknya memerlukan 2 (dua) bagian yaitu :

1. Pelaksana, staf yang terampil dengan jumlah yang memadai yang dapat menanggapi dan menangani pengaduan yang diterima, dan staf yang melaksanakan pengelolaan pengaduan setidaknya harus mendapatkan berbagai hal sebagai 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.
2. Fasilitas, bahan dan peralatan yang memadai termasuk sistem untuk mencatat data pengaduan serta dapat mengetahui kemajuan pengaduan. Selain dari kebutuhan staf yang terampil, pelaksanaan pengelolaan pengaduan juga membutuhkan fasilitas sarana dan prasarana yang dapat menunjang kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, dan fasilitas yang paling dibutuhkan adalah sistem informasi teknologi yang terintegrasi karena pengelolaan pengaduan yang ada berbasis kepada aplikasi.

#### 2.1.5. Pengembangan dan pembelajaran

Komponen dasar pengembangan dan pembelajaran dengan 4 (empat) bagian dibutuhkan oleh setiap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Keempat bagian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pelatihan, kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kinerja unit pengelola pengaduan pelayanan publik dengan pemberian *coaching* dan *mentoring* pembelajaran, bimbingan teknis;

2. Panduan teknis, adanya panduan teknis mengenai pengelolaan pengaduan;
3. Penguatan sistem, penguatan sistem pengelolaan pengaduan instansi; dan
4. Penggunaan data untuk perbaikan layanan, pemanfaatan data pengaduan pelayanan untuk pembuatan kebijakan dan perbaikan pelayanan.

## 2.2. Asesmen Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Pemerintah Kabupaten Agam telah menerapkan pengelolaan pengaduan melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada tahun 2017. Hal ini didukung dengan ditetapkannya Keputusan Bupati Nomor 226 Tahun 2017 tentang Tim Pembina Pengelola Pengaduan, Tim Admin dan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan ditetapkannya Keputusan Bupati Nomor 500 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Pengelola Layanan Aspirasi dan pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Pemerintah Kabupaten Agam telah melaksanakan beberapa kali kegiatan sosialisasi, bimtek maupun pendampingan terkait pengelolaan pelayanan pengaduan. Pada Tahun 2017 dilaksanakan Sosialisasi/Bimbingan Teknis SP4N-LAPOR! pada tanggal 27 Juli 2017, Tahun 2019 diselenggarakan Bimbingan Teknis SP4N-LAPOR! pada tanggal 23 Desember 2019 dan terakhir dilakukannya pendampingan pengelolaan SP4N-LAPOR! pada tanggal 30 November 2021. Kegiatan tersebut ditujukan kepada pejabat penghubung pada masing-masing Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil rekapitulasi statistik monitoring yang dilihat pada aplikasi SP4N-LAPOR! selama periode Januari 2020 s.d. 30 November 2021, jumlah pengaduan yang diterima sebanyak 160 pengaduan dengan rincian sebagai berikut:

1. Pengaduan yang diselesaikan sebanyak 132 pengaduan;
2. Pengaduan dalam proses sebanyak 1 pengaduan; dan
3. Pengaduan yang diarsipkan sebanyak 27 pengaduan.

Berdasarkan data tersebut rata-rata jumlah pengaduan yang

diterima dalam 1 bulan adalah 7 pengaduan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini berikut ini.

Tabel 1  
Data Pengaduan Yang Diterima  
Periode 1 Januari 2020 s.d 30 November 2021

NO.	URAIAN	JUMLAH	
		1.	Rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 bulan
2.	Jumlah Pengaduan yang diselesaikan	133 Pengaduan	100 %
3.	Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan	-	-

Untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam, Tim telah melakukan penilaian mandiri (*self assessment*) terhadap 13 (tiga belas) perwakilan Organisasi Perangkat Daerah. Asesmen ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan dan sebagai dasar dalam menentukan sasaran, program, dan kegiatan dalam menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi. Hasil dari rekap matrik asesmen dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2  
Rekap Matrik 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			√ 3.38	
2.	Proses penanganan pengaduan dan tindaklanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas			√ 3.38	

NO.	PERTANYAAN	NILAI			
		1	2	3	4
3.	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjuti secara cepat dan solutif			√ 3.38	
4.	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih				√ 3.54
5.	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional			√ 3.38	
6.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				√ 3.62
7.	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			√ 3.38	
8.	Pejabat bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif			√ 3.31	
9.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain			√ 2.92	
10.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi			√ 3.38	
11.	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			√ 2.69	



NO.	PERTANYAAN	NILAI			
		1	2	3	4
12.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya		√ 2.38		
13.	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			√ 2.69	
14.	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan			√ 3.08	
15.	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing			√ 2.77	
16.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai			√ 2.77	
17.	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan			√ 2.92	
18.	Pengelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			√ 2.77	
19.	Pengelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit			√ 2.62	
20.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik		√ 2.31		
21.	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain		√ 2.23		
22.	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional		√ 2.08		

### 2.3 Kategori Hasil Asesmen

Kategori hasil assesmen diperoleh dengan mengelompokkan pertanyaan berdasarkan ruang lingkup rencana aksi. Adapun kategori hasil asesmen dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3  
Pengelompokan Kategori Hasil Asesmen

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
A. Kebijakan dan Kelembagaan					
1.	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional			√ 3.38	
2.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain			√ 2.92	
3.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya		√ 2.38		
4.	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			√ 2.69	
5.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai			√ 2.77	
6.	Instansi memiliki panduan teknis/ buku manual tentang pengelolaan pengaduan			√ 2.92	
B. Sumber Daya Manusia					
1.	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjuti secara cepat dan solutif			√ 3.38	
2.	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih				√ 3.54
3.	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			√ 2.69	

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
4.	Staf Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing			√ 2.77	
5.	Pengelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			√ 2.77	
6.	Pengelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit			√ 2.62	
7.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik		√ 2.31		
C. Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi					
1.	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah			√ 3.38	
2.	Proses penanganan pengaduan dan tindaklanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas			√ 3.38	
3.	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			√ 3.38	
4.	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain		√ 2.23		
5.	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional		√ 2.08		
D. Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal					
1.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				√ 3.62

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
2.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif			√ 3.31	
E. Koordinasi dan Monev.					
1.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi			√ 3.38	
2.	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan			√ 3.08	

Berdasarkan tabel pengelompokan kategori hasil asesmen di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dari Total 22 pertanyaan, Kategori Kebijakan dan kelembagaan terdiri dari 6 (enam) pertanyaan dengan nilai total 17,1 dan nilai rata-rata 2,85;
2. Kategori Sumber Daya Manusia terdiri dari 7 (tujuh) pertanyaan dengan nilai total 20,1 dan nilai rata-rata 2,87;
3. Kategori Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi terdiri dari 5 (lima) pertanyaan dengan nilai total 14,5 dan nilai rata-rata 2,89;
4. Kategori Partisipasi Pemangku Kepentingan terdiri dari 2 (dua) pertanyaan dengan nilai total 6,9 dan nilai rata-rata 3,46; dan
5. Kategori Partisipasi Pemangku Kepentingan terdiri dari 2 (dua) pertanyaan dengan nilai total 6,5 dan nilai rata-rata 3,23.

#### 2.4. Penetapan Prioritas

Berdasarkan hasil penilaian matrik asesmen (tabel 2) dan kategori hasil asesmen (tabel 3), dilakukan penetapan kelompok prioritas untuk peningkatan efektifitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Agam. Penetapan prioritas dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini :

Tabel 4  
Penetapan Prioritas

Aspek	Prioritas*	Alasan
Kebijakan dan Kelembagaan	2.85	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah ada SK Bupati Nomor 110 Tahun 2020 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan, Tim administrator, dan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Agam</li> <li>• Sudah ada SK Bupati Nomor 203 Tahun 2021 tentang SOP Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Agam.</li> <li>• Belum semua Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik membentuk tim pengelola pengaduan</li> <li>• Belum adanya kebijakan instansi yang memadai terkait sumber daya manusia, anggaran, prosedur dan fasilitas.</li> <li>• Pengelolaan pengaduan belum didukung oleh sumber daya manusia, anggaran dan fasilitas yang memadai.</li> <li>• Belum semua Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan</li> </ul>
Sumber Daya Manusia	2,87	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah dilakukan pendampingan teknik pengelolaan SP4N-LAPOR! kepada pejabat penghubung.</li> <li>• Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara pelayanan Publik belum semuanya memiliki petugas khusus untuk mengelola pengaduan.</li> <li>• Staf pengelola pengaduan belum semuanya memiliki kompetensi yang memadai.</li> <li>• Belum semua staf pengelola pengaduan mengikuti pelatihan penguatan kompetensi terkait teknis pengelolaan aplikasi SP4N-LAPOR!</li> <li>• Belum semua staf pengelola pelayanan pengaduan mengikuti pelatihan terkait komunikasi publik</li> </ul>

Pemanfaatan Data & Optimalisasi Aplikasi	2,89	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah dilakukan sosialisasi dan Bimtek pemanfaatan data kepada pejabat penghubung Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait aplikasi SP4N-LAPOR!.</li> <li>• Untuk penyebarluasan informasi melalui cetak spanduk, Banner, Leaflet dan diserahkan kepada Organisasi Perangkat Daerah/ Unit Penyelenggara pelayanan Publik untuk penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana pengaduan.</li> <li>• Belum adanya sistem/aplikasi yang mengintegrasikan seluruh kanal pengaduan yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Agam.</li> <li>• Masih terdapat pengelolaan pengaduan yang bersifat manual dan belum dimasukkan kedalam aplikasi SP4N-LAPOR!.</li> </ul>
Koordinasi dan Monev	3,23	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telah dilakukan koordinasi tim pengelola pengaduan melalui rapat/ pertemuan.</li> <li>• Telah dilakukan koordinasi dengan pejabat penghubung yang menerima laporan pengaduan.</li> <li>• Telah memiliki Group Whatsapp SP4N-LAPOR!.</li> <li>• Sudah dilakukan monev secara berkala.</li> </ul>
Partisipasi Pemangku Kepentingan	3,46	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Organisasi Perangkat Daerah /Unit Penyelenggara Pelayanan Publik responsif terhadap penyelesaian laporan pengaduan.</li> <li>• Adanya komitmen dari pimpinan Daerah maupun Kepala Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk terus meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan.</li> </ul>

- Yang dilingkari adalah prioritas instansi

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

#### 3.1. Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi

Sasaran strategis yang ingin diwujudkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 adalah “Mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan dengan respon dan solusi cepat serta terpercaya”. Sasaran strategis ini dicerminkan oleh dua kondisi yaitu meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat dan meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan.

Peningkatan jumlah pengaduan menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan dipercaya oleh para pengguna layanan. Masukan/pengaduan yang diberikan, diyakini akan mendapatkan solusi dan menjawab permasalahan yang dihadapi. Di samping itu juga berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Persentase penyelesaian pengaduan menunjukkan komitmen Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam menindaklanjuti serta mendokumentasikan setiap pengaduan yang diterima dari masyarakat. Hal ini dapat berkontribusi pada terwujudnya kebijakan pelayanan publik berbasis bukti (*evidence-based public service policy*).

Berkenaan hal tersebut di atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Agam bertujuan untuk “Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam yang Memiliki Respon dan Solusi serta Terpercaya”. Adapun sasaran strategis pada rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Agam ini adalah :

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

Setiap sasaran strategis perlu didukung oleh indikator yang terukur. Pemerintah Kabupaten Agam telah menetapkan target capaian untuk setiap tahun seperti tergambar dalam tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5  
INDIKATOR SASARAN STRATEGIS DAN TARGET 2021-2024

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2020	Target			
		2021	2022	2023	2024
Jumlah Pengaduan yang Diterima	104 pengaduan	40 Pengaduan	60 pengaduan	80 Pengaduan	100 pengaduan
Persentase Pengaduan yang Diselesaikan	100%	100%	100%	100%	100%

### 3.2. Program dan Kegiatan Rencana Aksi

Berdasarkan hasil penilaian mandiri (*self assesment*) telah diketahui kondisi aspek-aspek dalam pengelolaan pengaduan yang menjadi kelompok prioritas untuk ditingkatkan. Aspek-aspek tersebut menjadi dasar dalam penentuan kelompok program atau area program. Kelompok atau program terdiri dari sejumlah program yang diturunkan menjadi kegiatan-kegiatan.

Program dan kegiatan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Agam untuk tahun 2021 sampai dengan tahun 2024 lebih rincinya dapat dilihat pada tabel 6 berikut :



Tabel 6  
Kelompok Program/Program/Kegiatan  
Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan

No.	Kelompok Program/Program/ Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
KP I.	Penguatan Kelembagaan dan Kebijakan					
Program I.1	Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, dan fasilitas)					
Kegiatan I.1.1	Revisi Surat Keputusan Bupati Agam No 110 Tahun 2020 tentang Tim koordinasi Pengelolaan pengaduan, Tim Administrator dan Pejabat Penghubung		✓			✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo ✓ Bagian Hukum
Kegiatan I.1.2	Seluruh Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyusun dan menetapkan Surat Keputusan tentang pengelolaan Pengaduan dengan SK Pimpinan masing-masing		✓			✓ Bagian Organisasi ✓ OPD/UPPP
Kegiatan I.1.3	Penganggaran Pengelolaan Pengaduan untuk Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	✓	✓	✓	✓	✓ BAPPEDA ✓ BAKEUDA ✓ OPD/UPPP
Program I.2.	Penguatan Tata Laksana Pengelolaan Pengaduan Instansi					

No.	Kelompok Program/Program/ Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
Kegiatan I.2.1	Penyusunan Surat Keputusan Bupati Agam tentang Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan	✓				✓ Bagian Organisasi ✓ Bagian Hukum
Kegiatan I.2.2	Penyusunan rencana aksi pengelolaan pengaduan	✓				✓ Bagian Organisasi ✓ Bagian Hukum ✓ Diskominfo
Kegiatan I.2.3	Aktivasi akun LAPOR! dan aplikasi pengelolaan pengaduan di seluruh Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	✓	✓	✓	✓	✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo
Program I.3	Penguatan sistem pengawasan Pengelolaan Pengaduan					
Kegiatan I.3.1	Sinergitas dan koordinasi pengawasan dengan Inspektorat dan Ombudsman	✓	✓	✓	✓	✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo
Kegiatan I.3.2	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala melalui pelaporan secara periodik pada seluruh instansi (laporan bulanan, semester, dan tahunan)	✓	✓	✓	✓	✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo
Program I.4	Penyusunan/penguatan panduan teknis					

No.	Kelompok Program/Program/ Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
Kegiatan I.4.1	Penyampaian panduan (buku manual) pengelolaan pengaduan elektronik (panduan admin pengelola pengaduan, panduan penggunaan aplikasi pengaduan)		✓			✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo
KP II	Penguatan Sumber Daya Manusia					
Program II.1	Pembinaan dan Pelatihan					
Kegiatan II.1.1	Pendampingan Pengelolaan Pengaduan bagi pimpinan/pejabat penghubung di Organisasi Perangkat Daerah/ Unit Penyelenggara Pelayanan Publik lingkup Pemerintah kabupaten Agam	✓	✓	✓	✓	✓ Bagian Organisasi ✓ Semua OPD
Kegiatan II.1.2	Pelatihan Komunikasi Publik untuk admin dan pejabat penghubung Organisasi Perangkat Daerah/ Unit Penyelenggara Pelayanan Publik			✓		✓ Bagian Organisasi ✓ Semua OPD
KP III.	Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi					
Program III.1	Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal instansi					

No.	Kelompok Program/Program/ Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
Kegiatan III.1.1	Internalisasi koordinasi tindak lanjut pengaduan	✓	✓	✓	✓	✓ Bagian Organisasi ✓ Semua OPD
Kegiatan III.1.2	Penilaian Evaluasi kinerja Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait pengelolaan pengaduan	✓	✓	✓	✓	✓ Bagian Organisasi ✓ Semua OPD
Kegiatan III.1.3	Survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pengaduan	✓	✓	✓	✓	✓ Bagian Organisasi ✓ Semua OPD
Program III.2	Publikasi/diseminasi data					
Kegiatan III.2.1	Penyampaian analisa/notulensi hasil rapat koordinasi penanganan tindak lanjut pengaduan kepada pimpinan	✓	✓	✓	✓	✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo
Kegiatan III.2.2	Memanfaatkan sarana media sosial, media online, sarana publik untuk mempublikasikan kanal dan mekanisme pengaduan di lingkup Pemerintah Kab. Agam	✓	✓	✓	✓	✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo
Program III.3	Pengembangan Aplikasi					
Kegiatan III.3.1	Membangun sebuah sistem atau aplikasi yang mengintegrasikan seluruh kanal pengaduan yang dikelola Pemerintah kab. Agam			✓	✓	✓ Diskominfo

No.	Kelompok Program/Program/ Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
KP IV.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan					
Program IV.1	Komunikasi publik					
Kegiatan IV.1.1	Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan instansi dengan masyarakat		✓	✓	✓	✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo
Program IV.2	Peningkatan Keterlibatan pihak internal					
Kegiatan IV.2.1	Pemberian apresiasi kepada Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang melakukan pengelolaan pengaduan dengan baik			✓	✓	✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo
Kegiatan IV.2.2	Pelaksanaan audiensi antara Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan pengguna layanan/masyarakat		✓	✓	✓	✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo
Program IV.3	Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik					
Kegiatan IV.3.1	Seminar/Talkshow tentang pengelolaan pengaduan				✓	✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo

No.	Kelompok Program/Program/ Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
Kegiatan IV.3.2	Supervisi pengelolaan pengaduan kepada Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan memberikan arahan dan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis	✓	✓	✓	✓	✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo ✓ Tim Pengelola Pengaduan
KP V	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi					
Program V.1	Monev Pimpinan mengenai pengelolaan di lingkungan Pemda Kabupaten Agam	✓	✓	✓	✓	✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo ✓ Tim Pengelola Pengaduan
Kegiatan V.1.1	Mengadakan rapat koordinasi pembahasan tindak lanjut pengaduan dengan Organisasi Perangkat Daerah/ Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang diadakan	✓	✓	✓	✓	✓ Bagian Organisasi ✓ Diskominfo ✓ Tim Pengelola Pengaduan

### 3.3 Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

Berdasarkan tabel 6 tentang Kelompok Program/Program di atas, Pemerintah Kabupaten Agam telah menyusun indikator (ukuran) keberhasilan dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini:

Tabel 7  
Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Tahun 2021 – 2024

No	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
1.	Penguatan Kelembagaan dan kebijakan	<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><li>• SK Tim Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kabupaten Agam</li><li>• SK Penunjukan Admin LAPOR! dan aplikasi pengelolaan pengaduan</li><li>• SOP Pengelolaan Pengaduan</li><li>• Sudah teraktivasi akun LAPOR! dan aplikasi pengelolaan pengaduan pada Organisasi Perangkat Daerah</li><li>• Tersedianya buku panduan (buku manual) pengelolaan pengaduan secara elektronik (panduan admin pengelola pengaduan dan panduan penggunaan aplikasi) pada masing-masing Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara pelayanan Publik</li></ul>
2.	Penguatan Sumber Daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ketersediaan modul, bahan ajar teknis pengelolaan pengaduan</li><li>• Pelaksanaan Pendidikan dan Latihan peningkatan kompetensi pengelolaan pengaduan</li><li>• Pelaksanaan pertemuan/rapat dan FGD pengelolaan pengaduan bagi pimpinan dan pejabat penghubung</li><li>• Pelaksanaan pembinaan teknis pengelolaan pengaduan (sosialisasi, FGD, webinar)</li></ul>

No	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedianya petugas khusus atau pelaksana pengelola pengaduan pada setiap organisasi perangkat daerah.</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>• Tersedianya laporan hasil internalisasi dan koordinasi dari tindak lanjut pengaduan</li> <li>• Laporan evaluasi kinerja Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait pengelolaan pengaduan</li> <li>• Ketersediaan data tindak lanjut pengelolaan pengaduan (pengaduan yang diterima, pengaduan yang terselesaikan, statistik pengaduan dan tipologi pengaduan)</li> <li>• Terintegrasinya aplikasi LAPOR! dengan sistem aplikasi pengaduan yang dikelola Pemerintah Kabupaten Agam</li> </ul>
4.	Peningkatan Partisipasi pemangku Kepentingan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebagian besar pengaduan dari masyarakat yang sudah disampaikan lengkap dan tepat, serta menunjukkan peningkatan jumlah dibandingkan tahun sebelumnya</li> <li>• Semua yang terlibat dalam pembuatan kebijakan, termasuk Pimpinan Daerah dan Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, secara aktif terlibat langsung dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi</li> <li>• Pemberian apresiasi kepada Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang melakukan pengelolaan pengaduan yang baik</li> </ul>
5.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terlaksananya monev pimpinan mengenai pengelolaan pengaduan di seluruh Organisasi Perangkat Daerah</li> <li>• Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antar instansi pemerintah,</li> </ul>



No	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
		<p>serta dalam simpul koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) terjadi secara rutin maupun sewaktu-waktu dibutuhkan</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="716 475 1393 625">• Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan balik untuk perbaikan kebijakan pengelolaan pengaduan</li><li data-bbox="716 637 1393 750">• Terlaksananya rapat koordinasi pembahasan tindak lanjut pengaduan dengan Instansi yang diadakan.</li></ul>

## BAB IV

### DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER DAYA

Pengelolaan pengaduan pelayanan Publik di Kabupaten Agam telah mendapatkan atensi dari pimpinan untuk mewujudkan Pengelolaan Pengaduan yang baik, sehingga dapat meningkatkan tindak lanjut pengaduan masyarakat. Hal ini didukung adanya beberapa hal sebagai berikut :

#### 1.1 . Kelembagaan

Dukungan kelembagaan yang baik akan menentukan kesuksesan pelaksanaan rencana aksi pengelolaan pengaduan. Hal ini disadari bahwa standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sarana pengaduan sangat diperlukan baik pengaduan secara langsung atau tidak langsung maupun melalui media elektronik yang mudah dipahami oleh penerima layanan. Dalam hal ini secara elektronik Pemerintah Kabupaten Agam telah menggunakan aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) mulai pada tahun 2017.

Untuk mendukung kesuksesan juga diperlukan kelembagaan yang melibatkan kerjasama lintas Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam Tim atau kelompok kerja yang bertugas melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan rencana aksi pengelolaan pengaduan Pemerintah Kabupaten Agam.

#### 4.2. Kebijakan

Pengelolaan pengaduan perlu didukung dengan kebijakan pimpinan sebagai dasar pelaksanaan. Dalam hal ini telah dikeluarkan beberapa kebijakan yaitu:

1. Diterbitkannya Keputusan Bupati Agam Nomor 226 Tahun 2017 tentang Tim Pembina Pengelola Pengaduan, Tim Admin dan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Agam dan telah diganti dengan Keputusan Bupati Nomor 110 Tahun 2020 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan, Tim Administrator dan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Agam.
2. Sudah adanya SK Bupati Nomor 203 Tahun 2021 tentang SOP Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Agam.

Berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan tersebut di atas pengelolaan pengaduan telah berjalan dengan baik. Di samping itu untuk mensukseskan pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan yang sudah disusun, perlu didukung dengan kebijakan antara lain:

1. Menetapkan rencana aksi pengelolaan pengaduan melalui Surat Keputusan Bupati Agam, agar dapat digunakan sebagai dasar, pedoman dan arahan bersama bagi Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam untuk peningkatan pengelolaan pengaduan ;
2. Mengusulkan dan menetapkan program serta kegiatan dalam rencana aksi pengelolaan pengaduan melalui kerangka kebijakan sistem perencanaan dan penganggaran pada Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai penanggung jawab masing-masing program dan kegiatan.
3. Rencana aksi pengelolaan pengaduan perlu disosialisasikan kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam agar ditindaklanjuti.

### 4.3. Sumber Daya

Sumber daya merupakan kebutuhan pokok untuk menyelenggarakan pengelolaan pengaduan yang meliputi ketersediaan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Pemenuhan sumber daya yang dibutuhkan dilakukan untuk mendukung dan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Kabupaten Agam.

Terkait sumber daya manusia, Pemerintah Kabupaten Agam telah menunjuk Tim Administrator dan Pejabat Penghubung Pengelola melalui Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Agam terakhir dengan Keputusan Bupati Agam Nomor 110 Tahun 2020. Di samping itu telah dilakukan bimbingan teknis atau pendampingan pengelolaan Aplikasi SP4N-LAPOR! untuk Tim Pengelola dan Pejabat Penghubung Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Agam.

Kompetensi Pejabat Penghubung yang berbeda-beda pada Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengakibatkan keterlambatan dalam memproses Pengaduan yang masuk dari pelanggan atau masyarakat. Sebagian menganggap pengelolaan pengaduan hanya dianggap sebagai tugas tambahan/sampingan dan bukan tugas utama, untuk itu diperlukannya petugas/staf khusus dalam jabatan fungsional tertentu atau jabatan pelaksana pengelola pengaduan (analisis pengaduan masyarakat). Di samping itu juga untuk menunjang kompetensi pengelola pengaduan perlu dilakukan pelatihan teknis pengelolaan pengaduan agar pengelolaan pengaduan lebih efektif dan akuntabel.

Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik wajib tersedia di antaranya: tempat/ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis serta perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang dapat terhubung SP4N-LAPOR!. Kondisi saat ini sarana dan prasarana dirasakan masih kurang. Belum semua Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memiliki sarana dan prasarana lengkap. Untuk itu kedepan perlu upaya untuk melengkapi agar pengelolaan pengaduan berjalan optimal.

Pengelolaan pengaduan juga belum didukung oleh fasilitas yang memadai karena keterbatasan anggaran. Namun dalam pengelolaan pengaduan tersebut tetap mengoptimalkan fasilitas dan anggaran yang tersedia agar pengelolaan pengaduan berjalan secara efektif dan akuntabel. Kedepannya diharapkan dukungan anggaran dalam pengelolaan pengaduan telah teranggarkan sesuai kebutuhan yang tercantum ke dalam program dan kegiatan Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pemangku pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

BAB V  
PENUTUP

Dalam rangka penjaminan pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Agam Tahun 2021-2024, Setiap Organisasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik diwajibkan melakukan Monitoring dan evaluasi secara berkesinambungan serta melakukan penyesuaian strategi pelaksanaan program dan kegiatan apabila dibutuhkan.

  
BUPATI KABUPATEN AGAM,  
  
ANDRI WARMAN



# PEMERINTAH KABUPATEN AGAM SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Sudirman Nomor 1 Telepon (0752) 76304 Faximile (0752) 76310 Lubuk  
Basung 26451

www.agamkab.go.id/SMS Centre 08126612111

## BERITA ACARA PENILAIAN MANDIRI RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PEMERINTAH KABUPATEN AGAM TAHUN 2021

Pada tanggal satu sampai tiga bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu (1 s.d 3/12/2021) telah diselenggarakan Pengisian Matriks Penilaian Mandiri (Self-Assesment) Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Agam yang diikuti oleh Organisasi Perangkat Daerah dengan kategori pengaduan terbanyak.

No	Pertanyaan	Nilai	Kategori				
			Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Pemnfaatan Data dan Optimisasi Aplikasi	Partisipasi Pemanngku Kepentingan	Koordinasi dan Monev
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah	3,38			√		
2	Proses penanganan pengaduan dan tindaklanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas	3,38			√		
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjuti secara cepat dan solutif	3,38		√			

No	Pertanyaan	Nilai	Kategori				
			Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Pemanfaatan Data dan Optimisasi Aplikasi	Partisipasi Pemanngku Kepentingan	Koordinasi dan Monev
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih	3,54		√			
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional	3,38	√				
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan	3,62				√	
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan	3,38			√		
8	Pejabat bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif	3,31				√	



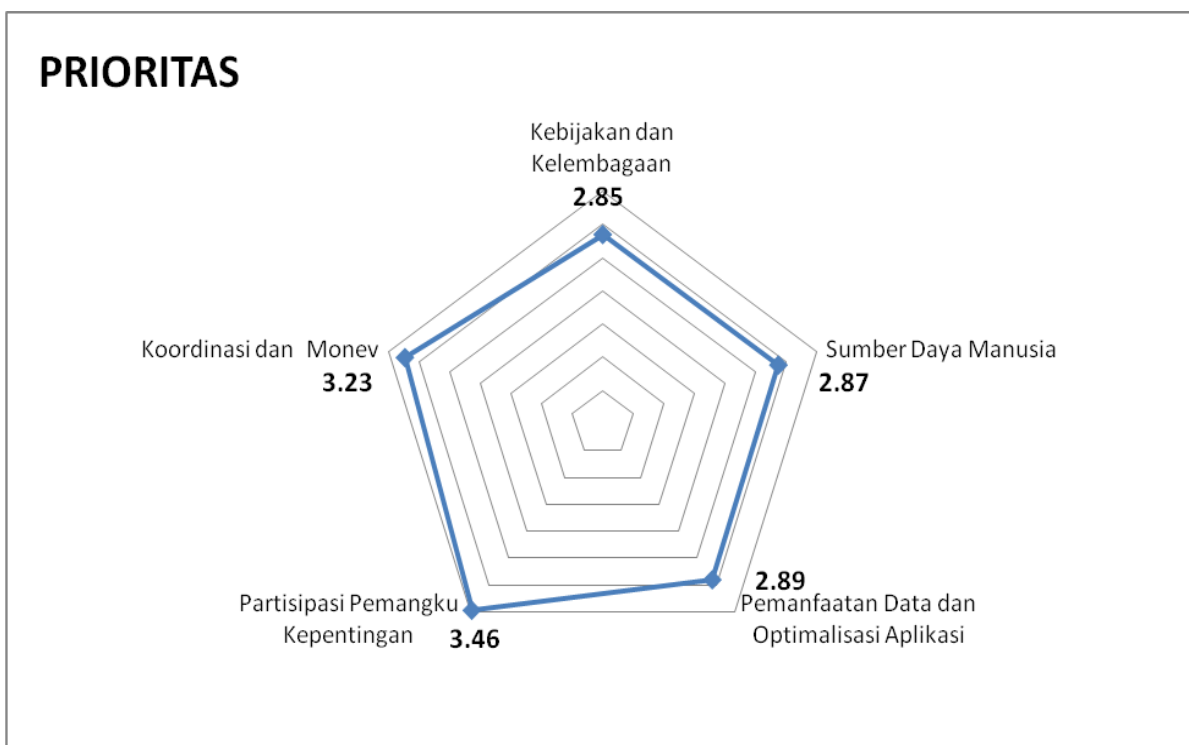
No	Pertanyaan	Nilai	Kategori				
			Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Pemanfaatan Data dan Optimisasi Aplikasi	Partisipasi Pemanngku Kepentingan	Koordinasi dan Monev
9	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain	2,92	√				
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi	3,38					√
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai	2,69		√			
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya	2,38	√				
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang	2,69	√				
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan	3,08					√

No	Pertanyaan	Nilai	Kategori				
			Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Pemanfaatan Data dan Optimisasi Aplikasi	Partisipasi Pemanngku Kepentingan	Koordinasi dan Monev
15	Staf Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing	2,77		√			
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai	2,77	√				
17	Instansi memiliki panduan teknis /buku manual tentang pengelolaan pengaduan	2,92	√				
18	Pengelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan	2,77		√			
19	Pengelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit	2,62		√			
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik	2,31		√			
21	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain	2,23			√		
22	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional	2,08			√		
<b>JUMLAH</b>			<b>17,1</b>	<b>20,1</b>	<b>14,5</b>	<b>6,9</b>	<b>6,5</b>
<b>RATA-RATA</b>			<b>2,85</b>	<b>2,87</b>	<b>2,89</b>	<b>3,46</b>	<b>3,23</b>

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan hasil Self-Assesment sebagai berikut :

1. Dari Total 22 pertanyaan, Kategori Kebijakan dan kelembagaan terdiri dari 6 pertanyaan dengan nilai total 17,1 dan nilai rata-rata 2,85;
2. Kategori Sumber Daya Manusia terdiri dari 7 pertanyaan dengan nilai total 20,1 dan nilai rata-rata 2,87;
3. Kategori Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi terdiri dari 5 pertanyaan dengan nilai total 14,5 dan nilai rata-rata 2,89;
4. Kategori Partisipasi Pemangku Kepentingan terdiri dari 2 pertanyaan dengan nilai total 6,9 dan nilai rata-rata 3,46;
5. Kategori Partisipasi Pemangku Kepentingan terdiri dari 2 pertanyaan dengan nilai total 6,5 dan nilai rata-rata 3,23.

#### BAGAN PRIORITAS







Setelah diperoleh nilai rata-rata dan kategorisasi, ditentukan prioritas untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan sebagai berikut :

1. Kategori pertama Kebijakan dan kelembagaan terdiri dari 6 pertanyaan dengan nilai total 17,1 dan nilai rata-rata 2,85;
2. Kategori kedua Sumber Daya Manusia terdiri dari 7 pertanyaan dengan nilai total 20,1 dan nilai rata-rata 2,87;
3. Kategori ketiga Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi terdiri dari 5 pertanyaan dengan nilai total 14,5 dan nilai rata-rata 2,89;

4. Kategori keempat Partisipasi Pemangku Kepentingan terdiri dari 2 pertanyaan dengan nilai total 6,5 dan nilai rata-rata 3,23;
5. Kategori kelima Partisipasi Pemangku Kepentingan terdiri dari 2 pertanyaan dengan nilai total 6,9 dan nilai rata-rata 3,46.

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lubuk Basung, 03 Desember 2021

No	Penyelenggara	Nama	TTD
1	Kepala Bagian Organisasi Setda	Roza Linda, SH, M.Si	
2	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo	Antono, S.Pd, M.Pd	
3	Kasubag Pelayanan Publik dan Tatalaksana Setda	Muhammad Asri, S.Pd, M.Pd	
4	Kasubag Kelembagaan dan Analisis jabatan Setda	Novia Susandra, SE	
5	Analisis Tatalaksana Setda	Ririn Kurnia Sari, S.Sos	