



GUBERNUR SUMATERA BARAT

KEPUTUSAN GUBERNUR SUMATERA BARAT

NOMOR 065 - 699 - 2022

TENTANG

RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN

PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI

SUMATERA BARAT TAHUN 2022 - 2024

GUBERNUR SUMATERA BARAT,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, perlu menetapkan Keputusan Gubernur tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022 - 2024;

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2022 tentang Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 160, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6806);
3. 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);

4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
8. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022-2024, sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Gubernur ini.
- KEDUA : Pemantauan dan evaluasi implementasi Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat 2022-2024 sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, dilaksanakan oleh unit kerja yang menyelenggarakan urusan pemerintah daerah di bidang pengelolaan pengaduan pelayanan.
- KETIGA : Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

KEEMPAT : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Padang

Pada tanggal 22 September 2022

GUBERNUR SUMATERA BARAT,



MAHYELDI

LAMPIRAN : KEPUTUSAN GUBERNUR SUMATERA BARAT
NOMOR : 065- 699 - 2022
TANGGAL : 22 SEPTEMBER 2022
TENTANG : RENCANA AKSI PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI
SUMATERA BARAT TAHUN 2022 – 2024

B A B . I **P E N D A H U L U A N**

1.1 LATAR BELAKANG.

Pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik yang sebagaimana diatur pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 3 untuk terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenanganseluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, serta terwujudny sistem

penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas - asas umum pemerintahan yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan seharusnya menjadi upaya mempertemukan harapan para pengguna pelayanan dengan organisasi penyedia pelayanan, dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik mempunyai hak untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar dan prosedur melalui mekanisme pengaduan masyarakat.

Manajemen pengaduan merupakan kunci dalam mewujudkan penanganan pengaduan yang baik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada sebagai salah satu langkah perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya pada bidang pengelolaan pengaduan, dimana 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.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai komponen utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan bagian dari standar pelayanan publik serta pengelolaan pengaduan juga merupakan hak pengguna layanan dan sekaligus merupakan kewajiban penyelenggara pelayanan. Pengaturan pengelolaan pengaduan masyarakat ini ditindak lanjuti dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang mengatur mengenai hak, kewajiban, mekanisme, hingga sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional guna melindungi

pengguna layanan agar memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil.

Selanjutnya untuk terlaksananya pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berkualitas, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengoperasikan pembangunan pengelolaan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara nasional.

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 SP4N Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Brokrasi 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! dan sistem pengelolaan pengaduan ini bertujuan untuk :

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

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 pengoptimalian SP4N LAPOR! untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu “mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya, dan untuk lebih terkoordinasinya serta terarahnya sasaran, program serta kegiatan pada Road Map perlu dijabarkan dalam Rencana Aksi Pemerintah Daerah untuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

1.2 PENGERTIAN UMUM

1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik .
2. RoadMap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional adalah dokumen peta-jalan yang menggambarkan kondisi awal dan kondisi yang diinginkan serta tahapan dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
3. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.
4. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
5. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
6. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan
8. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
10. Aplikasi Sistem Pengaduan adalah sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang akan menerima aduan, baik secara lisan, tertulis,

11. SMS, media cetak, media elektronik maupun media lainnya untuk memudahkan pengadu maupun pengelola pengaduan di dalam penanganan pengaduan.
12. LAPOR atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) atau Kantor Staf Presiden.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

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

1.4 RUANG LINGKUP AKSI

Setiap Pemerintah Daerah dapat menentukan sendiri kegiatan yang dibutuhkan dalam menyusun dan menetapkan rencana aksi dengan melibatkan berbagai pihak yang kompeten pada lingkungan instansi masing – masing yang meliputi serangkaian kegiatan dengan melibatkan peran para pihak.

Adapun ruang lingkup untuk rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat 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

Dari kelima aspek tersebut kegiatan penyusunan rencana aksi melibatkan peran dari berbagai pihak yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1 KEGIATAN PENYUSUNAN RENCANA AKSI

NO.	KEGIATAN	PIHAK TERKAIT			
		TIM PENYUSUN	OPD TERKAIT	SEKRETARIS DAERAH	KEPALA DAERAH
1	Penetapan Tim				
2	Pelaksanaan Asesmen <input type="checkbox"/>				
3	Penyusunan Rencana Aksi				
4	Penulisan Rencana Aksi				
5	Diskusi		<input type="checkbox"/>		
6	Persetujuan Rencana Aksi				
7	Pengesahan Rencana Aksi				

1.5 Struktur Tulisan Rencana Aksi

Bab I Pendahuluan

- 1.1 Pengantar
- 1.2 Maksud dan Tujuan
- 1.3 Lingkup Rencana Aksi
- 1.4 Struktur Penulisan Rencana Aksi

Bab II. Kerangka Kerja Dan Asesmen Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pelayanan Publik

- 2.1 Kerangka Kerja Sistem Pengelolaan Pengaduan
- 2.2 Asesmen Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- 2.3 Kategori Hasil Asesmen
- 2.4 Penetapan Prioritas

Bab III. Tujuan, Sasaran, Program, Kegiatan, dan Indikator-Indikator

- a. Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi
- b. Program dan Kegiatan Rencana Aksi
- c. Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

Bab IV. Dukungan Kelembagaan, Kebijakan, dan Sumber Daya

Lampiran :

1. Matriks Asesmen dan
2. Berita Acara Kegiatan Asesmen
3. Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

B A B II

KERANGKA KERJA DAN ASESMEN

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Kerangka Kerja adalah suatu Struktural konsep dasar yang digunakan untuk memecahkan atau menangani suatu masalah kompleks. Istilah ini sering digunakan antara lain dalam bidang perangkat lunak yang dapat digunakan kembali, serta dalam bidang manajemen untuk menggambarkan suatu konsep yang memungkinkan penanganan berbagai jenis atau entitas bisnis secara homogen, dan kerangka kerja ini merupakan langkah - langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas.

Asesmen adalah upaya untuk mendapatkan data/informasi dari proses dan hasil pembelajaran untuk mengetahui seberapa baik suatu kinerja dibandingkan terhadap tujuan/kriteria/capaian dan asesmen digunakan untuk menemukan dan menetapkan di mana letak masalah yang dihadapi serta apa yang menjadi kebutuhan untuk melakukan perbaikannya.

Dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan publik kerangka kerja dan asesmen merupakan dua hal yang saling berkaitan dan merupakan komponen - komponen mendasar dalam sebuah pengelolaan pengaduan yang efektif dengan teknik untuk mengetahui seberapa efektif sistem pengelolaan pengaduan berdasarkan penilaian terhadap komponen - komponen dalam kerangka kerja tersebut.

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.

Pada saat ini kinerja manajemen pelayanan publik ini sudah menjadi ukuran kinerja pemerintah daerah, karena ketidak puasan masyarakat atas kinerja manajemen pelayanan publik ini kian banyak diungkapkan oleh masyarakat secara terbuka, dan masyarakat menuntut penyelenggaraan manajemen pelayanan lebih responsif atas kebutuhan masyarakat itu sendiri dengan penyelenggaraan manajemen pelayanan publik yang transparan, partisipatif dan akuntabel.



Salah satu langkah dalam meningkatkan kinerja fungsi pelayanan publik adalah dengan menerapkan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang pelaksanaannya harus didukung oleh kerangka kerja yang terdiri dari sejumlah komponen dasar, yaitu :

2.1.1 Nilai

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai, yaitu mudah diakses, transparan, responsif, dan imparsial, dan ketika keempat nilai tersebut dapat terpenuhi, maka akan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pengelolaan pengaduan yang mereka miliki oleh suatu organisasi, serta mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau komplain yang tidak perlu baik internal maupun eksternal, dan 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 :

- Mudah diakses sistem pengelolaan pengaduan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.
- Transparan, proses penanganan pengaduan dan tidak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.
- Responsif, memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.
- Imparsial, tidak memihak atau netral.

2.1.2 *Komitmen*

Adanya komitmen yang baik untuk menangani pengaduan pelayanan dengan sendirinya akan menghasilkan pengelolaan pengaduan yang efektif. Organisasi yang memiliki komitmen yang kuat dalam meningkatkan fungsi pelayanan akan dapat mendorong penggunaan sistem pengelolaan pengaduan yang akan dapat melakukan :

- perkuatan hubungan antar maupun intra organisasi
- pengidentifikasian masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan
- peningkatan layanan dan sistem pengelolaan pengaduan
- peningkatan sistem layanan yang digunakan oleh pengguna

Empat bagian dari komponen dasar komitmen dapat diartikan sebagai berikut :

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

2.1.3 *Kebijakan*

Kebijakan pengelolaan pengaduan merupakan wujud komitmen instansi untuk menyelesaikan aduan secara adil, transparan, dan cepat. Hal ini juga memperkuat peran penting yang dimainkan oleh pengelola pengaduan dalam meningkatkan layanan dan sistem yang digunakan. Penguatan pada komponen dasar kebijakan dapat dilihat dari 4 (empat) bagian yaitu :

- 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.
- Wewenang, bertujuan untuk mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional.
- Anggaran, memiliki dukungan anggaran.

- 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.

2.1.4 Sumber daya

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

- 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 :

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

- Fasilitas, bahan dan peralatan yang memadai termasuk system 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 :

- Pelatihan, kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kinerja unit pengelola pengaduan pelayanan publik dengan pemberian coaching dan mentoring pembelajaran, bimbingan teknis.
- Panduan teknis, adanya panduan teknis mengenai pengelolaan pengaduan.
- Penguatan system, penguatan sistem pengelolaan pengaduan instansi.
- Penggunaan data untuk perbaikan layanan, pemanfaatan data pengaduan pelayanan untuk pembuatan kebijakan dan perbaikan pelayanan.

2.2 Asesmen Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Asesmen pengelolaan pengaduan merupakan suatu upaya untuk mendapatkan data atau informasi dari proses hasil pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, serta untuk mengetahui seberapa baik kinerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik dibandingkan terhadap tujuan, kriteria dan capaian dari suatu pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Asesman pengelolaan pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan dan sebagai dasar dalam menentukan sasaran, program dan kegiatan dalam penyusunan suatu rencana aksi.

Dalam rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat ini, untuk matrik asesmen informasi umum tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2 MATRIK ASESMEN INFORMASI UMUM

NO.	URAIAN	JML	%
1	Rata – rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 bulan	221	
2	Pengaduan yang diselesaikan	215	97,3 %
3	Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan	6	2,7 %

Dari asesmen umum tentang jumlah pengaduan yang diterima perbulan dan jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan dan yang tidak dapat diselesaikan, maka selanjutnya dilakukan asesmen terhadap ruang lingkup rencana aksi dengan memperhatikan komponen – komponen dasar yang akan dapat meningkatkan kinerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel 3 matrik asesmen :

Tabel 3 MATRIK ASESMEN

NO.	PERTANYAAN	NILAI			
1.	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional				
2.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain				

3.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya				
4.	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsipara pengelola pengaduan sesuai wewenang				
5.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai				
6.	Instansi memiliki panduan teknis/ buku manual tentang pengelolaan pengaduan				
7.	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai				
8.	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas danfungsi masing-masing				
9.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (pengaduan				
10.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit				
11.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau programpenguatan kompetensi lain) terkait komunikasipublik				
12.	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan				
13.	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain				
14.	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional				
15.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitasistem pengelolaan pengaduan				
16.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervise pengelolaanpengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif				
17.	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangkukepentingan				
18.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untukmeningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				
19.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaanpengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi				
20.	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi				

2.3 Kategori Hasil Asesmen

Dari tabel 2 dan tabel 3 diatas maka untuk pengelompokan atau pengkategorian dari hasil asesmen sesuai dengan ruang lingkup rencana aksi dapat dilihat pada tabel 4 :

Tabel 4 KATEGORI HASIL ASESMEN

NO.	PERTANYAAN	NILAI			
		1	2	3	4
Kebijakan dan Kelembagaan					
1.	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peranyang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional			√	
2.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain		√		
3.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya		√		
4.	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			√	
5.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai		√		
6.	Instansi memiliki panduan teknis/ buku manual tentang pengelolaan pengaduan			√	
Sumber Daya Manusia					
1.	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai		√		
2.	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing			√	
3.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan		√		
4.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit		√		
5.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik		√		
Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi					
1.	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			√	

2.	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			√	
3.	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional		√		
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			√	
2.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif			√	
3.	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			√	
Koordinasi dan Monev.					
1.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas system pengelolaan pengaduan			√	
2.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi			√	
3.	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi		√		

2.4 Penetapan Prioritas

Berdasarkan kepada hasil penilaian matrik asesmen (tabel 3) dan kategori hasil asesmen (table 4), didiskusikan dan melakukan penentuan kelompok prioritas untuk peningkatan efektifitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat , dan untuk lebih lengkapnya penentuan prioritas dapat dilihat pada tabel 5 di bawah ini :

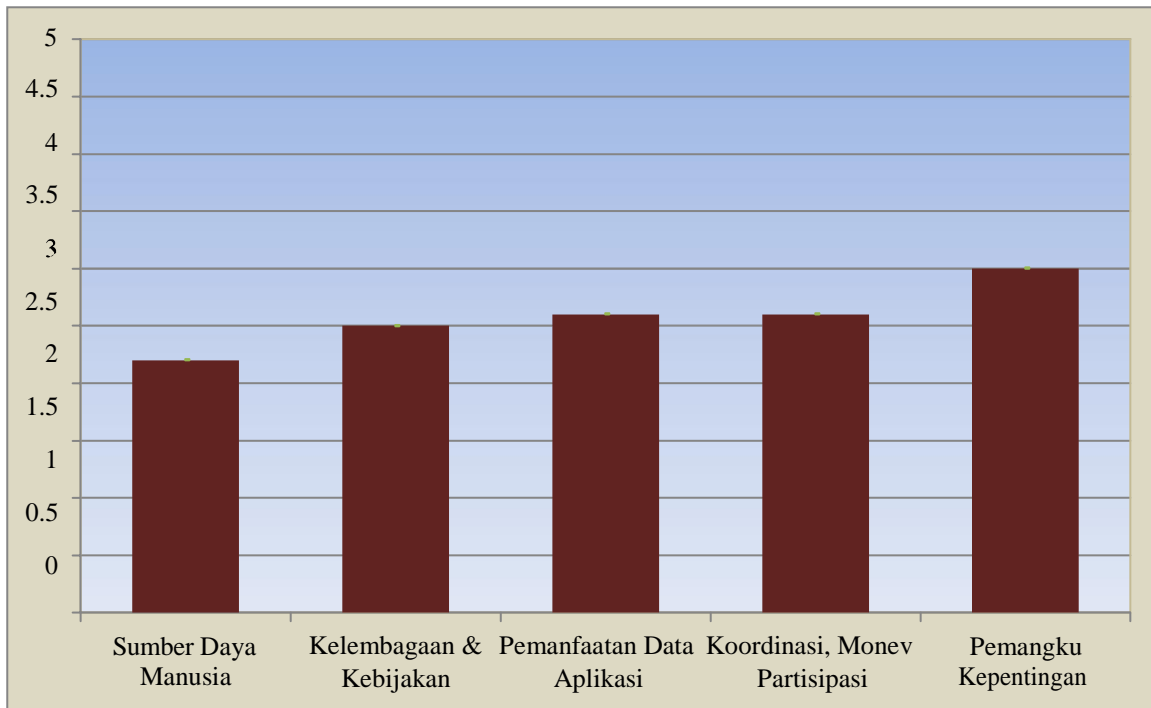
Tabel 5 PENENTUAN PRIORITAS INSTANSI

ASPEK	PRIORITAS*	ALASAN
Sumber Daya Manusia	2,2	Sudah ada SK Gubernur terkait unit pengelola pengaduan beserta anggaran, namun belum adanya bimbingan dan pelatihan admin dan pejabat penghubung pengelola pengaduan
Kelembagaan & Kebijakan	2,5	Sudah ada Surat Keputusan Admin dan Pejabat Penghubung namun belum seluruh pejabat penghubung memahami sistem dan prosedur pengelolaan pengaduan

Pemanfaatan Data & Optimalisasi Aplikasi	2,6	Masih adanya aplikasi pada UKPP yang belum terintegrasi ke Sistem Pengelolaan Pengaduan SP4N LAPOR!
Koordinasi, Monev Partisipasi	2,6	Belum terlaksananya Monev secara berkala
Pemangku Kepentingan	3	Telah adanya Group WhatsApp SP4N LAPOR! Sumbar

*Yang dilingkari adalah prioritas instansi

Prioritas di atas dapat dilihat dalam bentuk diagram batang di bawah ini :



B A B III

PENYUSUNAN TUJUAN, SASARAN, PROGRAM DAN KEGIATAN RENCANA AKSI

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, dan adapun sasaran strategis ini yaitu:

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

Peningkatan pengaduan menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan dipercaya oleh para pengguna layanan dan diyakini bahwa masukan/pengaduan yang diberikan akan mendapatkan solusi serta berguna dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Persentase penyelesaian pengaduan menunjukkan komitmen penyelenggara dan pengelola pengaduan pelayanan publik dalam menindaklanjuti dan mendokumentasikan setiap pengaduan yang diterima dari masyarakat. Hal ini dapat berkontribusi pada terwujudnya kebijakan pelayanan publik berbasis bukti .

Berkenaan hal tersebut diatas pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat bertujuan “Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang Memiliki Respon dan Solusi serta Terpercaya” adapun sasaran strategis pada rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Provinsi ini adalah :

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

Untuk lebih jelasnya indikator sasaran strategis serta target rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat tahun 2021 sampai dengan tahun 2024, dapat dilihat pada tabel 6 sebagai berikut :

Tabel 6 INDIKATOR SASARAN STRATEGIS DAN TARGET 2021-2024

INDIKATOR SASARAN STRATEGIS	BAS LINE 2020	T A R G E T			
		2021	2022	2023	2024
Jumlah Pengaduan yang Diterima	50 pengaduan	60 pengaduan	70 pengaduan	80 pengaduan	80 pengaduan
Persentase Pengaduanyang Diselesaikan	99%	98%	99%	99%	100%

3.2 Program dan Kegiatan Rencana Aksi

Berdasarkan hasil asesmen pada Bab 2 tabel kerja matrik asesmen dan kelompok prioritas, Pemerintah Provinsi Sumatera Bara telah dapat mengetahui kondisi dan aspek-aspek dalam pengelolaan pengaduan yang perlu mejadi prioritas untuk ditingkatkan, dan aspek-aspek tersebut menjadi dasar dalam penentuan kelompok program atau area program.

Program dan kegiatan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat untuk tahun 2021 sampai dengan tahun 2024 lebih rincinya dapat dilihat pada tabel 7 berikut :

Tabel 7 KELOMPOK PROGRAM/ PROGRAM/ KEGIATAN

NOMOR	KELOMPOK PROGRAM / PROGRAM/ KEGIATAN	
KELOMPOK PROGRAM I.	Penguatan Sumber Daya Manusia	
<i>Program I.1.</i>	<i>Pelatihan</i>	
Kegiatan I.1.1.	Pelatihan bagi manajemen/ operasional harian pimpinan/ pelaksana	
Kegiatan I.1.2.	Pelatihan tematik: komunikasi publik/ pengolahan data/ Dll untuk admin dan pejabat penghubung	
Kegiatan I.1.3.	In house training (coaching, on job training, dll) untuk admin dan pejabat penghubung	
KELOMPOK PROGRAM II.	Penguatan Kelembagaan	
<i>Program II.1.</i>	<i>Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, dan fasilitas)</i>	
Kegiatan II.1.1.	Penyusunan Peraturan Gubernur tentang Roadmap	
Kegiatan II.1.2.	Revisi SK tentang Pejabat Penghubung dan Admin	
<i>Program II.2.</i>	<i>Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi pengintegrasian pengaduan ke SPAN Lapor</i>	
Kegiatan II.2.1.	Penyusunan rencana aksi pengelolaan pengaduan	
Kegiatan II.2.2.	Penyusunan SOP Pengelolaan SPAN Lapor	

<i>Program II.3.</i>	<i>Memperkuat sistem pengawasan internal pengelolaan pengaduan oleh Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah</i>	
Kegiatan II.3.1.	Sinergitas dan koordinasi pengawasan dengan Inspektorat dan Ombudsman	
<i>Program II.4</i>	<i>Penyusunan / penguatan panduan teknis</i>	
Kegiatan II.4.1	Penyusunan panduan (buku manual) pengelolaan pengaduan dan Kode Etik	
KELOMPOK PROGRAM III.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi	
<i>Program III.1.</i>	<i>Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal instansi</i>	
Kegiatan III.1.1.	Analisis data dan info grafis pengaduan dipilah berdasarkan pengaduan instansi Organisasi Perangkat Daerah	
Kegiatan III.1.2.	Input data untuk kegiatan/acara instansi	
<i>Program III.2.</i>	<i>Publikasi/ diseminasi data</i>	
Kegiatan III.2.1.	Publikasi data kepada publik	
Kegiatan III.2.2.	Publikasi data kepada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	
<i>Program III.3.</i>	<i>Integrasi dengan aplikasi lain</i>	
Kegiatan III.3.1.	Integrasi dengan aplikasi kependudukan	
Kegiatan III.3.2.	Integrasi dengan aplikasi pelayanan lain	
KELOMPOK PROGRAM IV.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi	
<i>Program IV.1.</i>	<i>Koordinasi dengan simpul (hub) Provinsi/Pusat/ Daerah</i>	
Kegiatan IV.1.	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan	
Kegiatan IV.2.	Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak	
KELOMPOK PROGRAM V.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	
<i>Program V.1.</i>	<i>Komunikasi publik</i>	
Kegiatan V.1.1.	Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan instansi dengan masyarakat	
Kegiatan V.1.2.	Publikasi melalui media sosial, cetak & elektronik	
<i>Program V.2.</i>	<i>Peningkatan keterlibatan pihak internal</i>	
Kegiatan V.2.1.	Rapat Koordinasi pejabat penghubung	
Kegiatan V.2.2.	Seminar peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik	
<i>Program V.3.</i>	<i>Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</i>	
Kegiatan V.3.1.	Seminar pengelolaan pengaduan	
Kegiatan V.3.2.	Gathering dalam rangka Hari Pelayanan Publik	

3.3 Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

Pada dasarnya indikator merupakan penanda terjadinya suatu perubahan di dalam kegiatan atau kejadian tertentu. Mengacu pada penjelasan pengertian indikator di atas, ada beberapa beberapa fungsi indikator yaitu :

- a) Sebagai alat penunjuk adanya perubahan di dalam suatu kegiatan atau kejadian tertentu.
- b) Sebagai pedoman bagi pengguna dalam menyusun alat ukur.
- c) Sebagai pedoman dalam merencanakan dan melaksanakan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu kegiatan.
- d) Sebagai pedoman dalam upaya mengembangkan suatu kegiatan sesuai dengan karakteristik, potensi, kebutuhan, dan lingkungan.
- e) Sebagai pedoman dalam memberikan penilaian terhadap hasil suatu kegiatan.

Berdasarkan Kelompok Program/Program yang telah dijelaskan sub bab 3.2 Pemerintah Provinsi Sumatera Barat telah dapat menyusun indikator keberhasilan, dengan kesimpulan indikator tersebut diperlukan sebagai alat ukur, pedoman, serta faktor yang berpengaruh terhadap kegiatan atau keberhasilan. Adapun indikator keberhasilan program rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 8 di bawah ini :

Tabel 8 INDIKATOR KEBERHASILAN PROGRAM

NO	PROGRAM	INDIKATOR KEBERHASILAN
1.	Penguatan Kelembagaan	<ul style="list-style-type: none">● Jumlah (alokasi) sumber daya manusia, anggaran,dan perangkat yang memadai● Semua unit pemberi layanan publik menerapkanproses bisnis pengelolaan pengaduan
2.	Penguatan Sumber Daya Manusia	<ul style="list-style-type: none">● Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N● Pengelola pengaduan menunjukkan peningkatan kinerja dan perilaku (etika)
3.	OptimalisasiPemanfaatan Data dan Aplikasi	<ul style="list-style-type: none">● Publik dapat mengakses data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya● Data pengaduan dimanfaatkan oleh instans untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik.● Jumlah aplikasi lain yang diintegrasikan denganaplikasi LAPOR!

4.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	<ul style="list-style-type: none"> ● Sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta menunjukkan peningkatan jumlah dibandingkan tahun sebelumnya ● Semua pembuat kebijakan, termasuk pimpinan tertinggi instansi, secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari ● formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi
5.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> ● Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antar instansi pemerintah, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N terjadi secara rutin maupun sewaktu- waktu dibutuhkan ● Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan balik untuk memperbaiki kebijakan pengelolaan pengaduan.

B A B IV

DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER DAYA

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka untuk itu pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang terbaik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dari dilaksanakannya Reformasi Birokrasi, karena sampai saat ini masih dirasakan kualitas pelayanan publik yang belum memenuhi harapan masyarakat, dalam arti tingkat kepuasan masyarakat masih rendah yang ditandai masih banyaknya keluhan-keluhan atau pengaduan terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Peranan pengelolaan pengaduan pelayanan publik menjadi sangat penting untuk mengatasi keluhan – keluhan masyarakat tersebut, hal ini mengingat peran layanan yang semakin dibutuhkan masyarakat maka tidak heran apabila masalah pelayanan menjadi sorotan dan mendapatkan porsi yang lebih besar dan menjadi isu publik yang sering dibicarakan.

Untuk meningkatkan peranan pengelolaan pengaduan pelayanan public sebagai salah satu upaya untuk memperkuat fungsi – fungsi pelayanan, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat telah menganalisis ketersediaan kebijakan, sumber daya, dan aspek kelembagaan yang ada untuk dapat melaksanakan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara terpadu. Kebutuhan dukungan kelembagaan, kebijakan, dan sumber daya perlu diidentifikasi sebagai prasyarat dalam melaksanakan rencana aksi tersebut, dan ketimpangan terhadap kondisi yang ada dan kebutuhan perlu dicarikan solusi dengan memperhatikan tahapan dalam pelaksanaan rencana aksi.

Pada rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat tahun 2021 sampai dengan 2024 telah dilakukan pengelompokan program dan kegiatan serta waktu pelaksanaan dan pihak terkait yang menjadi penanggungjawab. Adapun program dan kegiatan rencana aksi dan waktu pelaksanaannya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 9 KELOMPOK PROGRAM/ PROGRAM/KEGIATANRENCANA AKSI
PENGELOLAAN PENGADUAN**

NO.	KELOMPOK PROGRAM/ PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PIHAK TERKAIT
		2021	2022	2023	2024	
KELOMPOK PROGRAM I.	Penguatan Sumber Daya Manusia					
<i>I.1.</i>	<i>Pelatihan bagi Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR pada OPD Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, bekerjasama dengan UICSGAR (Daerah Percontohan dari KemenpanRB, KOICA dan UNDP)</i>					
I.1.1.	Pelatihan bagi pimpinan OPD di lingkup Pemerintah Provinsi Sumatera Barat					<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kemenpan & RB ➤ Biro Organisasi ➤ Diskominfo
I.1.2.	Pelatihan komunikasi publik untuk admin dan pejabat penghubung OPD					<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kemenpan & RB ➤ Biro Organisasi ➤ Diskominfo
I.1.3.	Coaching Clinic untuk admin dan pejabat penghubung OPD tentang penyelesaian pengaduan yang masuk					<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kemenpan & RB ➤ Biro Organisasi ➤ Diskominfo
KELOMPOK PROGRAM II.	Penguatan Kelembagaan					
<i>II.1.</i>	<i>Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, dan fasilitas)</i>					
II.1.1.	Penyusunan Peraturan Gubernur Sumbar tentang Roadmap Rencana Aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik	□				<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tenaga Pendamping UI CSGAR ➤ Biro Organisasi
II.1.2.	Revisi SK Gubernur Sumbar tentang Pejabat Penghubung dan Admin SP4N-LAPOR!	□				<ul style="list-style-type: none"> ➤ Biro Hukum ➤ Biro Organisasi
<i>II.2.</i>	<i>Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi pengintegrasian pengaduan ke SPAN- LAPOR!</i>					

II.2.1.	Penyusunan rencana aksi pengelolaan pengaduan	<input type="checkbox"/>				<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tenaga Pendamping UI CSGAR ➤ Biro Organisasi
II.2.2.	Penyusunan SOP Pengelolaan SPAN Lapor	<input type="checkbox"/>				➤ Biro Organisasi
II.2.3.	Memperkuat sistem pengawasan internal pengelolaan pengaduan oleh Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah					<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diskominfo ➤ Biro Organisasi
KELOMPOK PROGRAM III.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi					
III.1.	<i>Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal instansi</i>					
III.1.1.	Analisis data dan info grafis pengaduan dipilah berdasarkan pengaduan instansi Organisasi Perangkat Daerah					<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diskominfo ➤ Biro Organisasi
III.1.2.	Input data untuk kegiatan/acara instansi					➤ Seluruh OPD
III.2.	<i>Publikasi/ diseminasi data</i>					
III.2.1.	Publikasi data kepada publik, melalui Pers Reliase					➤ Seluruh OPD
III.2.2.	Publikasi data kepada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik melalui WA Group OPD					➤ Seluruh OPD
III.3.	<i>Integrasi dengan aplikasi Sumbar RESPONS</i>					
III.3.1.	Integrasi dengan aplikasi kependudukan					<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disdukcapil ➤ Diskominfo
III.3.2.	Integrasi dengan aplikasi SPBE					➤ Diskominfo
KELOMPOK PROGRAM IV.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi					
IV.1.	<i>Koordinasi dengan simpul (hub) Provinsi/Pusat/Daerah</i>					
IV.1.2.	Pemantauan proses pengelolaan					➤ Kemenpan RB

	pengaduan					➤ Kemendagri
IV.1.3.	Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak					➤ Kemenpan RB ➤ Kemendagri
KELOMPOK PEROGAM V.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan					
V.1.	<i>Komunikasi publik</i>					
V.1.1.	Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan instansi dengan masyarakat					➤ Seluruh OPD
V.1.2.	Publikasi melalui media sosial, cetak & elektronik					➤ Seluruh OPD
V.2.	<i>Peningkatan keterlibatan pihak internal</i>					
V.2.1.	Rapat Koordinasi pejabat penghubung				☐	➤ Biro Organisasi ➤ Diskominfo
V.2.2.	Seminar peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik					➤ Biro Organisasi ➤ Diskominfo
V.3.	<i>Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</i>					
V.3.1.	Seminar pengelolaan pengaduan					➤ Biro Organisasi ➤ Diskominfo
V.3.2.	Gathering dalam rangka Hari Pelayanan Publik					➤ Biro Organisasi ➤ Diskominfo

GUBERNUR SUMATERA BARAT,




MAHYELDI

