

## Monev SP4N-LAPOR Sumbar tahun 2023

### A. Latar Belakang

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 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! dan sistem pengelolaan pengaduan ini bertujuan untuk :

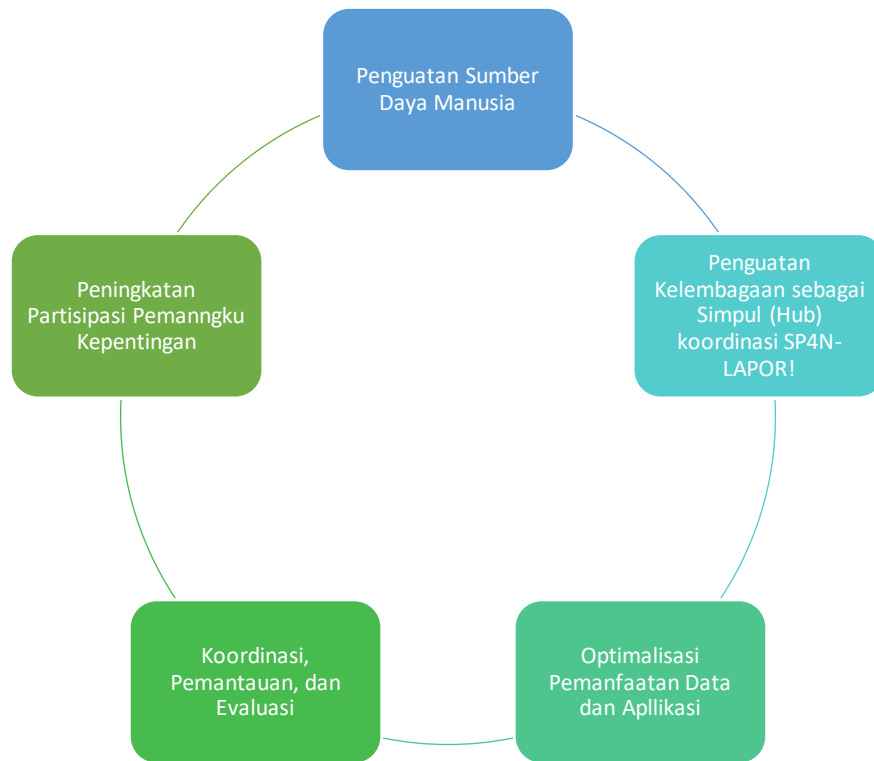
1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

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.

### B. Kerangka Kerja Renaksi Provinsi Sumatera Barat

Dalam rangka implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) di Sumatera Barat, telah disusun sebuah rencana aksi (Renaksi) yang disinergikan kepada seluruh *stakeholder* terkait. Renaksi P4 yang telah disusun tersebut memuat lima aspek antara lain:

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



#### a. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Publik
4. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat
6. Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 065-763-2017 tentang Pembentukan Tim Administrator dan Penunjukan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat

#### b. 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.



- **Nilai**

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

- **Komitmen**

- 1) **Pimpinan**, memberikan dukungan dengan komitmen yang tinggi serta memberikan stimulus berupa kebijakan asimetris bagi unit pengelola pengaduan.
- 2) **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.
- 3) **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.

- **Kebijakan**

- 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.
- 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.

- **Sumber Daya**

- 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 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.

- **Pengembangan dan Pembelajaran**

- 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 system**, penguatan sistem pengelolaan pengaduan instansi.
- 4) **Penggunaan data** untuk perbaikan layanan, pemanfaatan data pengaduan pelayanan untuk pembuatan kebijakan dan perbaikan pelayanan.

### C. Prioritas Instansi

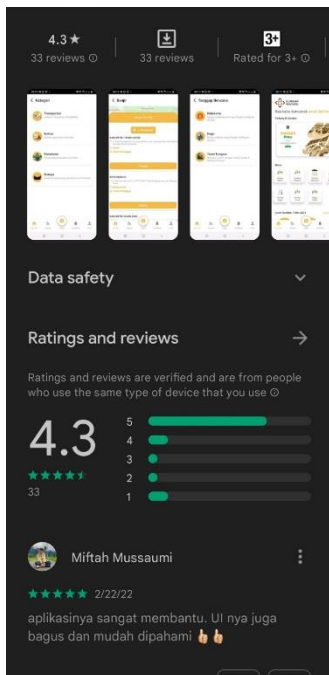
Berdasarkan kepada hasil penilaian matrik asesmen dan kategori hasil asesmen, telah didiskusikan dan dilakukan penentuan kelompok prioritas untuk peningkatan efektifitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, penentuan prioritas dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

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

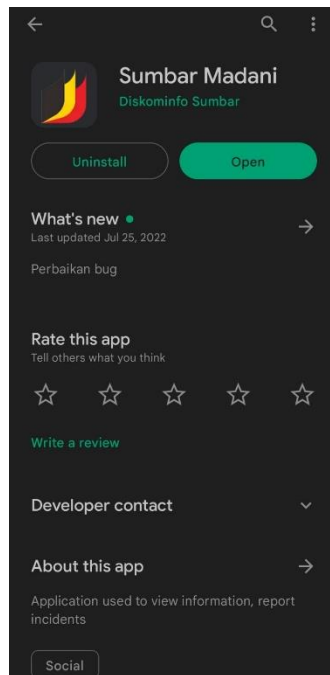
### D. Inovasi Program Prioritas

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat telah mengintegrasikan sistem informasi pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! Ke dalam *Super-Apps* Sumbar Madani yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Sumatera Barat. Aplikasi ini merupakan sebuah terobosan baru yang dilakukan pemerintah Provinsi Sumatera Barat di bawah kepemimpinan H. Mahyeldi Ansharullah, S.P. dan Dr. Ir. Audy Jinaldy, S.Pt., M.Sc., M.M., IPM, ASEAN.Eng.. Aplikasi Super Apps Sumbar Madani merupakan satu aplikasi yang memberikan informasi seputar Sumatera Barat kepada publik, dalam rangka mewujudkan pemerintahan Sumatera Barat yang berbasis elektronik. Selain itu aplikasi ini juga memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai informasi mengenai Sumatera Barat dan melakukan pelaporan serta pengaduan atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah di lingkungan Provinsi Sumatera Barat. Melalui *user interface* yang sederhana juga dapat memudahkan

masyarakat untuk melakukan pelaporan dan menelusuri tindak lanjut dari laporan yang dilakukan.



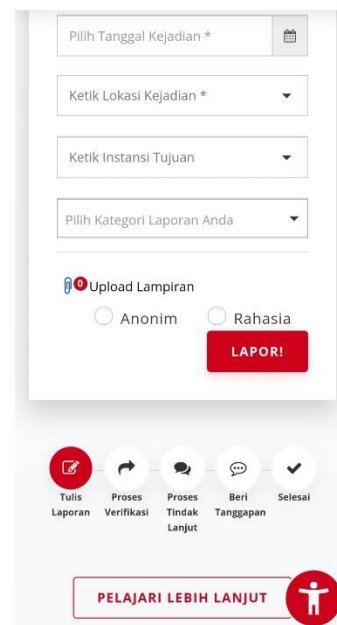
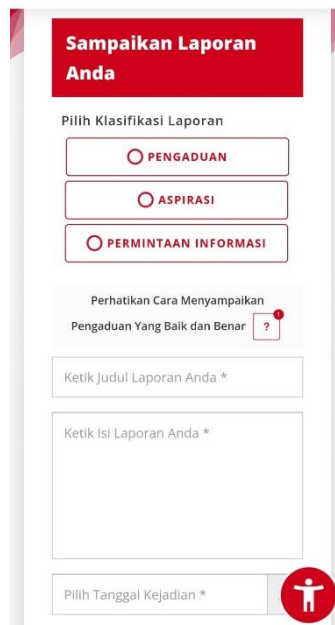
< Sumbar Laporan



< Sumbar Laporan



< Sumbar Laporan



### Sasaran Strategis dan Target 2021-2024

Indikator Sasaran Strategis	Base Line	Target			
	2020	2021	2022	2023	2024
Jumlah pengaduan yang diterima	50 pengaduan	60 pengaduan	70 pengaduan	80 pengaduan	80 pengaduan
Persentase pengaduan yang diselesaikan	99%	98%	99%	99%	100%

### Data Laporan dan Penyelesaian

Indikator Sasaran Strategis	Realisasi			Target	
	2020	2021	2022	2023	2024
Jumlah pengaduan yang diterima	97 pengaduan	62 pengaduan	pengaduan	80 pengaduan	80 pengaduan
Persentase pengaduan yang diselesaikan				99%	100%

**Program dan Kegiatan**

No.	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat	Keterangan	Keterangan Lebih Lanjut
		2021	2022	2023	2024			
<b>KELOMPOK PROGRAM I.</b>	<b>Penguatan Sumber Daya Manusia</b>							
<b>I.</b>	<b><i>Pelatihan bagi Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR pada OPD Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, bekerjasama dengan UICSGAR ( Daerah Percontohan dari KemenpanRB, KOICA dan UNDP )</i></b>							
I.1.1.	Pelatihan bagi pimpinan OPD di lingkup Pemerintah Provinsi Sumatera Barat					Kemenpan & RB Biro Organisasi Diskominfo		
I.1.2.	Pelatihan komunikasi publik untuk admin dan pejabat penghubung OPD					Kemenpan & RB Biro Organisasi Diskominfo		
I.1.3.	Coaching Clinic untuk admin dan pejabat penghubung OPD tentang penyelesaian pengaduan yang masuk					Kemenpan & RB Biro Organisasi Diskominfo		
<b>KELOMPOK PROGRAM II.</b>	<b>Penguatan Kelembagaan</b>							
<b>II.1.</b>	<b><i>Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, dan fasilitas)</i></b>							
II.1.1.	Penyusunan Peraturan Gubernur Sumbar tentang Roadmap Rencana Aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik					Tenaga Pendamping UI- CSGAR Biro Organisasi		
II.1.2.	Revisi SK Gubernur Sumbar tentang Pejabat Penghubung dan Admin SP4N-LAPOR!					Biro Hukum Biro Organisasi		
<b>II.2.</b>	<b><i>Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi pengintegrasian pengaduan ke SPAN- LAPOR!</i></b>							



II.2.1.	Penyusunan rencana aksi pengelolaan pengaduan					Tenaga Pendamping UI-CSGAR Biro Organisasi		
II.2.2.	Penyusunan SOP Pengelolaan SPAN Lapor					Biro Organisasi		
II.2.3.	Memperkuat sistem pengawasan internal pengelolaan pengaduan oleh Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah					Diskominfotik Biro Organisasi		
<b>KP III.</b>	<b>Penguatan Sumber Daya Manusia</b>							
<b>III.1.</b>	<b><i>Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal instansi</i></b>							
III.1.1.	Analisis data dan info grafis pengaduan dipilah berdasarkan pengaduan instansi Organisasi Perangkat Daerah					Diskominfotik Biro Organisasi		
III.1.2.	Input data untuk kegiatan/acara instansi					Seluruh OPD		
<b>III.2.</b>	<b><i>Publikasi/ diseminasi data</i></b>							
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		
<b>III.3.</b>	<b><i>Integrasi dengan aplikasi Sumbat RESPONS</i></b>							
III.3.1.	Integrasi dengan aplikasi kependudukan					Disdukcapil Diskominfotik		
III.3.2.	Integrasi dengan aplikasi SPBE					Diskominfotik		
<b>KP IV.</b>	<b>Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan</b>							
<b>IV.1.</b>	<b><i>Koordinasi dengan simpul (hub) Provinsi/Pusat/Daerah</i></b>							

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

## **E. Penutup**

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.