



WALIKOTA MADIUN

**PERATURAN WALIKOTA MADIUN
NOMOR 92 TAHUN 2021
TENTANG
RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAPOR! PEMERINTAH KOTA MADIUN
TAHUN 2021-2024**

WALIKOTA MADIUN,

Menimbang : a. bahwa sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 dan dalam rangka mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional LAPOR! Pemerintah Kota Madiun Tahun 2021-2024;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota Madiun tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional LAPOR! Pemerintah Kota Madiun Tahun 2021-2024;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019;

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2015;

5. Undang-Undang Nomor 76 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
12. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019;
13. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2020;
14. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
15. Peraturan Walikota Madiun Nomor 20 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Madiun Nomor 28 Tahun 2021;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA MADIUN TENTANG RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAPOR! PEMERINTAH KOTA MADIUN TAHUN 2021-2024.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Madiun.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Madiun
3. Walikota adalah Walikota Madiun.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Madiun.
5. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun.
6. Badan Usaha Milik Daerah, yang selanjutnya disingkat BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah.
7. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
8. Pengelola pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
9. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah Instansi Pemerintah Daerah.
11. Instansi Pemerintah Daerah adalah Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah.
12. Unit Pelayanan Publik adalah Unit Kerja/Perangkat Daerah/Badan Usaha Milik Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

13. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
14. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
15. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
16. Admin Instansi/Organisasi adalah Pelaksana Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di kementerian/lembaga dan pemerintah daerah yang ditugaskan oleh Pembina penanggung jawab untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
17. Pejabat penghubung adalah pimpinan/pegawai dilingkungan satuan kerja penyelenggara yang bertugas menindak lanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
18. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
19. Pemantauan adalah kegiatan dalam mengawal perkembangan dan pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Daerah Tahun 2021-2024 serta untuk mengidentifikasi dan mengantisipasi permasalahan yang timbul untuk dapat diambil tindakan sedini mungkin.
20. Evaluasi adalah penilaian yang sistematis dan objektif atas implementasi hasil dari pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR!.

BAB II
RUANG LINGKUP
Pasal 2

Ruang lingkup Peraturan Walikota ini meliputi:

- a. Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Daerah Tahun 2021-2024;
- b. Pemantauan dan evaluasi;
- c. Pelaporan Daerah; dan
- d. Pembiayaan.

BAB III
RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK SP4N-LAPOR!
Pasal 3

Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Daerah Tahun 2021-2024 merupakan dokumen perencanaan sebagai pedoman dan arahan dalam upaya pencapaian target dan sasaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Daerah dalam bentuk arah kebijakan, strategi, program dan kegiatan.

Pasal 4

- (1) Dokumen Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Daerah Tahun 2021-2024 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 terdiri atas:
 - a. Bab I : Pendahuluan;
 - b. Bab II : Kerangka Kerja Sistem Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah;
 - c. Bab III : Tujuan, Sasaran Program, Kegiatan dan Indikator;
 - d. Bab IV : Dukungan Kelembagaan, Kebijakan dan Sumber Daya;
 - e. Bab V : Penutup.
- (2) Dokumen Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Daerah Tahun 2021-2024 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

Pasal 5

Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Daerah Tahun 2021-2024 digunakan sebagai:

1. pedoman Perangkat Daerah dalam pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan penyusunan dokumen perencanaan daerah jangka menengah dan jangka pendek;
2. acuan bagi organisasi kemasyarakatan, perguruan tinggi, pelaku usaha dan pengampu kepentingan lainnya dalam pelaksanaan pemerintahan; dan
3. Evaluasi Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Daerah Tahun 2021-2024.

BAB IV

PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pasal 6

- (1) Pemantauan dan Evaluasi dilaksanakan maksimal setiap tahun sekali atau/sewaktu-waktu apabila diperlukan;
- (2) Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan Pencapaian Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Daerah Tahun 2021-2024 dilakukan oleh ketua melalui pengelola pengaduan/petugas administrator pada Dinas Komunikasi dan Informatika.

BAB V

PELAPORAN

Pasal 7

Hasil pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pencapaian Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Daerah Tahun 2021-2024 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 disampaikan kepada Walikota dan menjadi bahan pelaporan pelaksanaan pencapaian Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Daerah Tahun 2021-2024.

BAB VI
PEMBIAYAAN
Pasal 8

Segala Biaya yang dikeluarkan sebagai akibat pelaksanaan Peraturan Walikota ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB VII
PENUTUP
Pasal 9

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Madiun.

Ditetapkan di Madiun
pada tanggal 31 Desember 2021

WALIKOTA MADIUN,
ttd
Drs. H. MAIDI, SH, MM, M.Pd.

Diundangkan di Madiun
pada tanggal 31 Desember 2021

SEKRETARIS DAERAH,
ttd

Ir. SOEKO DWI HANDIARTO, M.T.
Pembina Utama Muda
NIP. 19670416 199303 1 015

BERITA DAERAH KOTA MADIUN
TAHUN 2021 NOMOR 92/G

Salinan sesuai dengan aslinya
a.n. Sekretaris Daerah,
u.b.
Kepala Bagian Hukum,



Ika Puspitaria, S.H., M.M.
Pembina (IV/a)
NIP 198212132006042009

LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA MADIUN

NOMOR : 92 TAHUN 2021

TANGGAL : 31 Desember 2021

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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. Pengelolaan pengaduan juga merupakan hak pengguna pelayanan, sekaligus mendatangkan kewajiban kepada penyelenggara pelayanan. Pengaturan ini ditindaklanjuti dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini 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.

Dalam perjalanannya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) telah menerbitkan landasan hukumnya dan terakhir yakni Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional Tahun 2021-2024. *Road Map* ini menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan optimalisasi SP4N LAPOR!.

Sejalan dengan Kementerian PANRB, Pemerintah Daerah mulai melaksanakan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N LAPOR! sejak berlakunya Keputusan Walikota Madiun Nomor : 067-401.109/284/2017 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun. Berdasarkan Keputusan Walikota Madiun tersebut, pengelola SP4N LAPOR! Pemerintah Daerah mulai berbenah dan melakukan peningkatan diberbagai lini. Mulai dari penguatan dan peningkatan kapasitas pejabat penghubung hingga sosialisasi ke masyarakat terkait SP4N LAPOR!.

Peningkatan kapasitas pejabat penghubung dilakukan mulai dari sosialisasi SP4N LAPOR! dan pelatihan-pelatihan teknis terkait pengaduan pelayanan publik. Selain itu juga dilakukan koordinasi secara berkala dan rutin terkait permasalahan dan kendala dalam penanganan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N LAPOR! dengan masing-masing unit pelayanan publik (UPP).

Untuk sosialisasi SP4N LAPOR! ke masyarakat, Pemerintah Daerah telah melakukan sosialisasi melalui LPPL Radio Suara Madiun, penyajian berita terkait kegiatan sosialisasi SP4N LAPOR! di media sosial dan website resmi, pemasangan baliho di masing-masing kecamatan se-Kota Madiun, sosialisasi instagram live dalam kegiatan BBM (Bincang Bareng Mimin), pemasangan x-banner SP4N LAPOR! di UPP (Unit Pelayanan Publik) yang dapat langsung dilihat oleh masyarakat, siaran keliling di Sunday Market terkait sosialisasi, sekaligus sosialisasi melalui brosur dan leaflet mengenai petunjuk pelaporan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N LAPOR!.

Pengelolaan SP4N LAPOR! Pemerintah Daerah juga mendapat apresiasi dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Tahun 2019, Pemerintah Kota Madiun masuk 30 besar instansi pemerintah dengan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N LAPOR! terbaik. Sedangkan di Tahun 2020 masuk 10 besar nasional, bahkan mengalami peningkatan dengan diperolehnya penghargaan sebagai pengelola aspek dengan keberlanjutan inisiatif terbaik. Penghargaan ini tentunya tidak lepas dari hasil evaluasi terhadap kinerja pengelola pengaduan melalui SP4N LAPOR! selama ini dan juga evaluasi terhadap bagaimana tindak lanjut laporan pengaduan, proses peningkatan kapasitas pengelola, koordinasi, keterlibatan pimpinan, sekaligus evaluasi yang dilakukan rutin.

Dengan meninjau hasil tersebut dan juga memenuhi Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional Tahun 2021-2024, maka perlu adanya komitmen dan percepatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N LAPOR! dengan menyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2021-2024 diharapkan agar pengelolaannya lebih terkonsolidasi dan terarah dan dapat berkontribusi langsung pada pencapaian sasaran strategis nasional.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum dalam penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan pelayanan Publik Tahun 2021-2024 adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2015;
5. Undang-Undang Nomor 76 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
6. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
12. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019;
13. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2021;
14. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 6 Tahun 2017 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;

15. Peraturan Walikota Madiun Nomor 20 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Madiun Nomor 28 Tahun 2021;

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map Sistem* Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional Tahun 2021-2024, Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2021-2024 Pemerintah Kota Madiun ini dengan maksud menjadi acuan bagi Penyelenggara dalam pelaksanaan program kerja dan kegiatan untuk periode 4 (empat) tahun tahapan optimalisasi SP4N.

Tujuan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2021-2024 yakni:

1. menjadi panduan dalam menyusun rencana kerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Daerah;
2. menjadi panduan dalam penyusunan anggaran atau pembiayaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Daerah;
3. mewujudkan ketercapaian dan kesesuaian dengan visi misi Walikota Madiun pada pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Daerah; dan
4. sebagai tolok ukur kriteria keberhasilan pelaksanaan keterbukaan informasi publik.

D. LINGKUP RENCANA AKSI

Lingkup Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N LAPOR! Tahun 2021-2024 Pemerintah Daerah Tahun 2021-2024 adalah sebagai berikut:

- melakukan kaji ulang/reviu dan evaluasi melalui *self assesment* terhadap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik khususnya SP4N LAPOR! yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah selama ini, sehingga dapat mengoptimalkan apa yang dirasa kurang untuk kegiatan di tahun-tahun berikutnya;
- melakukan identifikasi dan penetapan kegiatan-kegiatan prioritas berdasarkan hasil dari *self assesment*;
- melakukan *Focus Grup Discussion* (FGD) antara tim penyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N LAPOR! Tahun 2021-2024;
- menyusun tujuan, sasaran, program, kegiatan dan indikator pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Daerah;

- menyusun analisis dukungan kebijakan, penganggaran dan sumber daya dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Daerah; dan
- mengikuti kegiatan evaluasi dari Kementerian PANRB agar tercapai keselarasan antara program nasional dengan program daerah di bidang pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

BAB II

KERANGKA KERJA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PEMERINTAH DAERAH

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N LAPOR! bukan hal yang baru bagi Pemerintah Daerah. Melalui Keputusan Walikota Madiun Nomor : 067-401.109/284/2017 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun, pengelolaan SP4N LAPOR! mulai dilaksanakan dengan prinsip "*no wrong door*". Prinsip dimaksud yakni dengan menerima pengaduan dari mana saja dan jenis apapun serta menjamin semua pengaduan akan disalurkan kepada unit pejabat penghubung penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani.

Pada awal pelaksanaan SP4N LAPOR!, Pemerintah Daerah telah mensosialisasikan baik kepada unit pengelola pelayanan publik (UPP) hingga kepada masyarakat mengenai cara pengelolaan maupun pelaporan menggunakan SP4N LAPOR!.

Untuk pengelola atau pejabat penghubung, koordinasi rutin dilakukan melalui whatsapp grup hingga monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang rutin dilaksanakan setahun sekali. Sedangkan sosialisasi untuk masyarakat dilakukan melalui kegiatan sosialisasi tatap muka, sosialisasi melalui media elektronik, hingga sosialisasi melalui media luar ruang.

Dalam perkembangannya Keputusan Walikota diatas tidak berlaku lagi, seiring diberlakukannya Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah pada tanggal 10 Nopember 2020. Sehingga ditetapkan Keputusan Walikota Madiun Nomor : 067-401.109/188/2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah menggantikan peraturan sebelumnya.

Keputusan Walikota tersebut sebagai komponen dasar dalam kerangka kerja sistem pengelolaan pengaduan yang didalamnya memuat nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya, serta pengembangan dan pembelajaran. Melalui Rencana Aksi ini akan dijabarkan kerangka kerja Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N LAPOR! tahun 2021-2024.

A. KELEMBAGAAN PENGELOLAAN PENGADUAN

Pengelola SP4N LAPOR! Pemerintah Daerah memiliki peran dan tanggung jawab luas untuk memastikan sistem berjalan optimal dan memenuhi harapan publik. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Daerah meliputi kemampuan untuk membangun kondisi sosial dan politik yang kondusif, memperkuat kerangka kebijakan dan instrumen teknis, serta memiliki fungsi-fungsi kelembagaan yang efisien dan efektif yang didukung sumber daya manusia, anggaran dan perangkat kerja. Untuk itu kelembagaan di pengelola pengaduan pelayanan publik Pemerintah Daerah memiliki sejumlah peran dan fungsi dari level pengarah, supervisi dan operasional yang terurai dari pembagian tugas pada tabel di bawah ini:

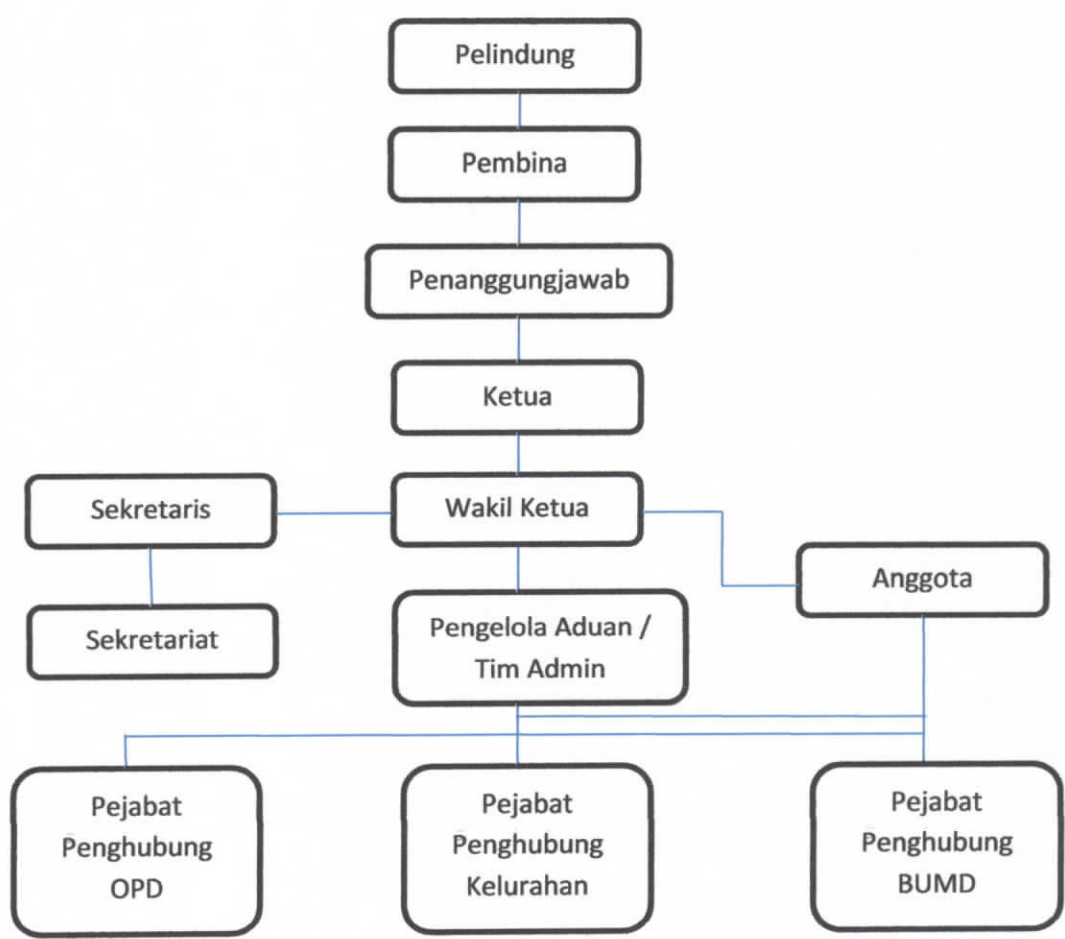
Tabel 1:
Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun sesuai Keputusan Walikota Madiun Nomor : 067-401.109/188/2021

No	Kedudukan Tim	Tugas
1	2	3
I	Pelindung	a. Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Madiun yang meliputi organisasi, SDM dan anggaran yang memadai; b. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Madiun.
II	Pembina	a. Memberikan pembinaan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Madiun; b. Memberikan arahan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Madiun.
III	Penanggung jawab	a. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kota Madiun; b. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di perangkat daerah berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan; c. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.

1	2	3
IV	Ketua	a. Memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat; b. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
V	Wakil Ketua	a. Membantu Ketua untuk memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat; b. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
VI	Sekretaris	a. Merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat; b. Melaksanakan pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
VII	Anggota	a. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban; b. Merencanakan, mensikronasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat; c. Memberikan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat; d. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada ketua; e. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh ketua.

1	2	3
VIII	Pengelola Pengaduan/ Tim Admin	a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N); b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/ Perangkat Daerah atau Pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan; c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara; d. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; e. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator Pengelolaan Pengaduan Nasional, Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
IX	Pejabat/Petugas Penghubung	a. Mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab pengelola pengaduan masyarakat melalui media cetak dan elektronik; b. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan kepada masyarakat pengguna layanan secara langsung maupun melalui media cetak dan elektronik; c. Menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan; d. Melakukan pencatatan dan pelaporan pengelolaan pengaduan; e. Melakukan pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan.

1	2	3
X	Sekretariat	f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Pimpinan Perangkat Daerah, dan selanjutnya melaporkan kepada Walikota Madiun. a. Membantu pelaksanaan tugas-tugas Sekretaris dalam administrasi pelaporan pengaduan; b. Melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Sekretaris.



Gambar 1: Alur Koordinasi SP4N LAPOR! Pemerintah Daerah

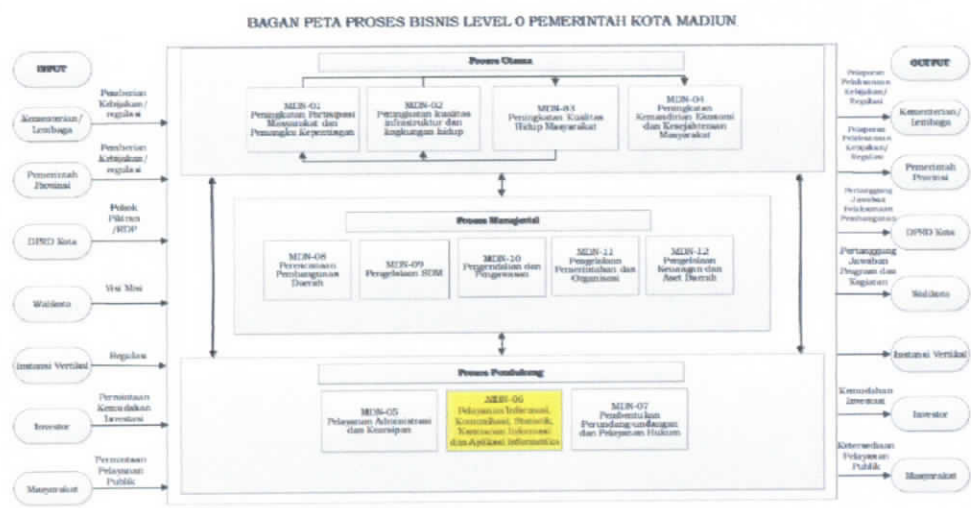
Dalam pelaksanaannya Pemerintah Kota Madiun terkait layanan pengaduan pelayanan publik telah melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

- Mempublikasikan kebijakan pengelolaan pengaduan melalui situs web madiunkota.go.id, ppid.madiunkota.go.id, melalui banner dan baliho yang tersebar di UPP, melalui media elektronik milik Pemerintah Daerah (LPPL Radio Suara Madiun), dan melalui sosialisasi tatap muka ke masyarakat;

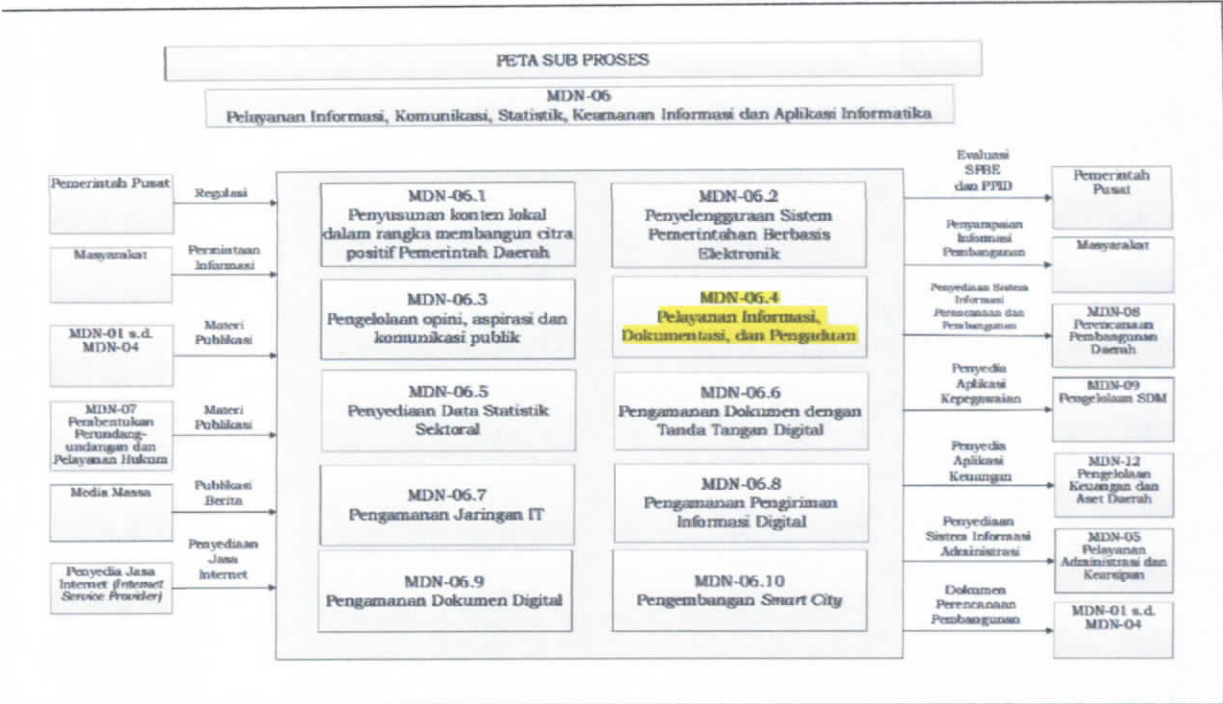
- Pemerintah Kota Madiun melalui admin pengelola SP4N LAPOR! menerima dan telah mengintegrasikan setiap aduan yang masuk baik dari media sosial milik Pemerintah Daerah, kanal pengaduan lain, maupun yang masuk melalui PPID Kota Madiun ke dalam SP4N LAPOR!.

B. TATA LAKSANA

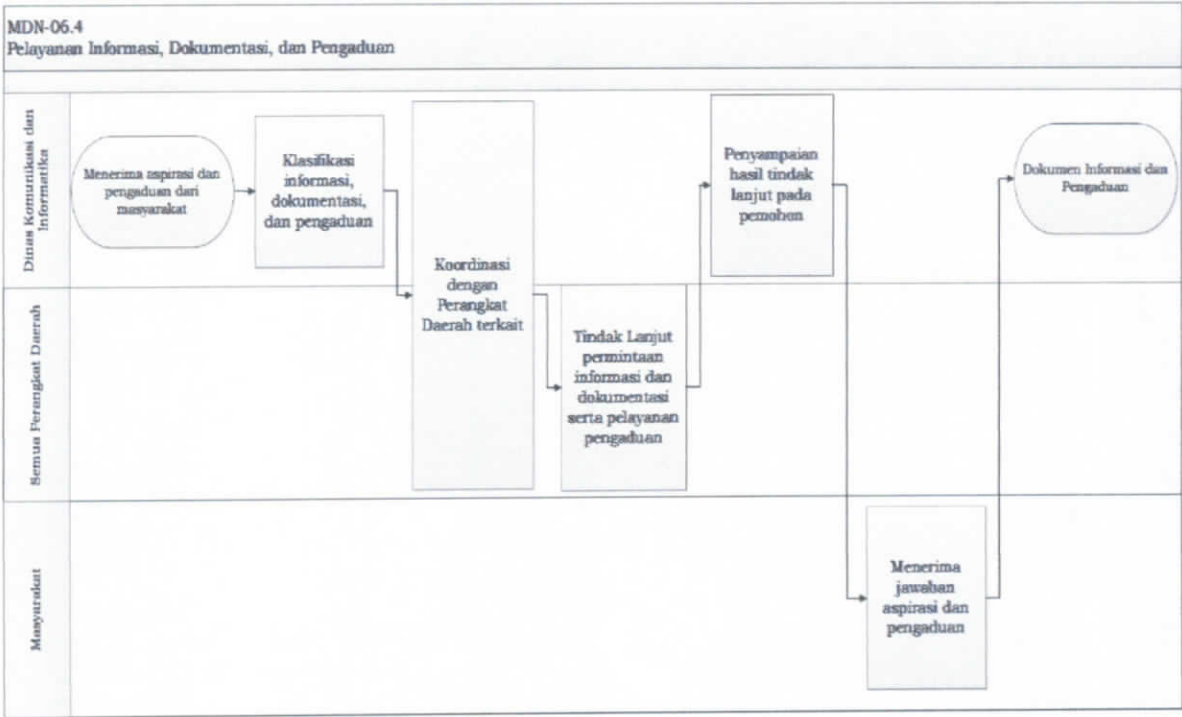
Penataan tata laksana tentang proses bisnis pengelolaan pengaduan Pemerintah Kota Madiun telah diatur melalui Keputusan Walikota Madiun Nomor : 180.45-401.021/253/2019 tentang Penetapan Peta Proses Bisnis Pemerintah Kota Madiun. Pengelolaan pengaduan menjadi salah satu proses pendukung bagi tercapainya misi pertama Pemerintah Daerah, yaitu “mewujudkan pemerintahan yang baik”. Pada Gambar 2 Bagan Peta Proses Bisnis Level 0 Pemerintah Kota Madiun, Gambar 3 Bagan Peta Proses Bisnis Level 1 Pemerintah Daerah dan Gambar 4 Bagan Peta Proses Bisnis Level 2 Pemerintah Kota Madiun menunjukkan proses pengelolaan pengaduan antar Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah.



Gambar 2. Bagan Peta Proses Bisnis Level 0 Pemerintah Daerah

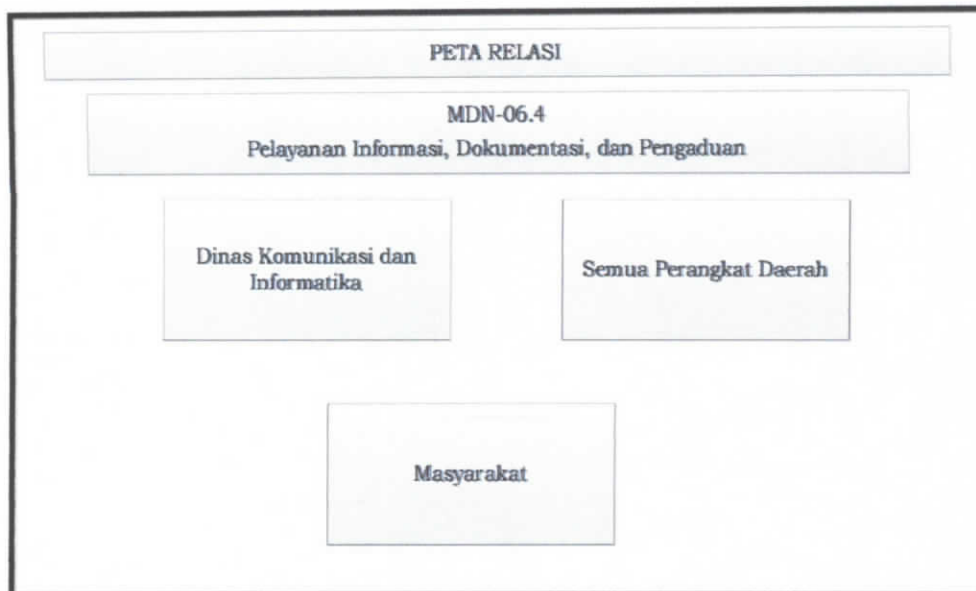


Gambar 3. Bagan Peta Proses Bisnis Level 1 Pemerintah Daerah



Gambar 4. Bagan Peta Proses Bisnis Level 2 Kota Madiun

Selanjutnya pada Gambar 5 Peta Relasi Proses Bisnis Pemerintah Daerah menunjukkan bahwa terdapat 3 pihak yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika, Perangkat Daerah dan Masyarakat.



Gambar 5 Peta Relasi Proses Bisnis Pemerintah Kota Madiun

Dari hubungan peta relasi di atas, alur proses penanganan pengaduan telah diatur ke dalam Standar Operasional Prosedur masing-masing Perangkat Daerah sebagaimana pada Keputusan Walikota Madiun Nomor : 065-401.021/193/2018 tentang Penetapan Nama dan Kode Nomor Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun.

Peraturan kebijakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kota Madiun merupakan wujud komitmen instansi untuk menyelesaikan aduan secara adil, transparan dan cepat. Penguatan kebijakan dari sisi kelembagaan dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia dalam pengelolaan pengaduan. 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 ini juga untuk mengukur kinerja pengelolaan pengaduan.

C. SUMBER DAYA MANUSIA

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N LAPOR! Pemerintah Daerah di aspek sumber daya telah memiliki staf terampil dengan jumlah yang memadai untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh instansi dengan tepat. Adapun komposisi SDM admin SP4N LAPOR! di level instansi Pemerintah Kota Madiun, sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 2: SDM Penyelenggara SP4N LAPOR! Pemerintah Kota Madiun

NO	NAMA JABATAN ADMIN PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK	TUGAS	JUMLAH
1	Pranata Humas		
	- Pranata Humas Ahli	Sebagai Koordinator dan perencanaan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik sekaligus melakukan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan publik	2 orang
	- Pranata Humas Terampil	Melakukan analisa terhadap setiap pengaduan yang masuk dan melakukan kategorisasi aduan untuk dijadikan rekomendasi jawaban bagi UPP	4 orang
2	Statistisi	Mengolah data dan menyajikan data dalam bentuk yang mudah dibaca	
	- Statistisi Ahli		1 orang
	- Statistisi Terampil		1 orang
3	Tenaga ahli pengelola pengaduan dan PPID	Menerima pengaduan dan meneruskannya ke UPP	2 orang
4	Pengelola pengaduan/admin di UPP	Menindaklanjuti aduan yang masuk sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing UPP	64 orang

Dalam rangka efektifitas dan peningkatan kapasitas SDM SP4N di Pemerintah Kota Madiun perlu untuk melakukan pengembangan kompetensi teknis dan manajerial. Hal ini dimaksud dengan adanya peningkatan kapasitas tersebut, diharapkan dapat mendorong petugas pengelola pengaduan dalam mempercepat proses penyelesaian pengaduan berdasarkan kewenangan.

Mekanisme peningkatan kapasitas dapat dilakukan baik secara konvensional (seminar, workshop, bimbingan teknis, dan/atau pelatihan), maupun dengan metode-metode lainnya sesuai dengan sasaran peningkatan kapasitas (*open clinic*, melalui media sosial, dll).

D. PENGEMBANGAN DAN PEMBELAJARAN

Pemberian pelatihan bertujuan untuk meningkatkan kinerja dalam pengelolaan pengaduan. Adapun bentuk pelatihan yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. *Coaching* dan *mentoring* melalui pembelajaran SP4N;
2. Sosialisasi maupun bimbingan teknis kepada kelompok masyarakat;
3. Pelatihan terkait hak penyandang disabilitas tentang pengelolaan pengaduan.

Acuan dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan yakni tersedianya panduan teknis dimana memiliki kesesuaian dengan SOP pengelolaan pengaduan maupun SOP lain yang terkait dan telah ditetapkan.

Pelatihan dan panduan teknis yang disediakan juga memperhatikan dan memastikan bahwa setiap data pengelolaan pengaduan pelayanan publik harus dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan publik. Setiap aduan yang masuk, akan menjadi data valid tentang kualitas layanan secara rinci dan menjadi *database* untuk rekomendasi perbaikan pelayanan.

BAB III

TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, KEGIATAN DAN INDIKATOR - INDIKATOR

A. TUJUAN DAN SASARAN RENCANA AKSI

Sasaran strategis yang ingin diwujudkan dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2021-2024 berdasarkan Road Map SP4N tahun 2020-2024 adalah “Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya” atau “*fast, response, fast solusion and trusted complaint handling system*”. Sasaran strategis ini dicerminkan oleh dua kondisi yaitu;

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

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

Persentase penyelesaian pengaduan menunjukkan komitmen penyelenggara dan pengelola SP4N dalam menindaklanjuti dan mendokumentasikan setiap pengaduan yang diterima dari masyarakat. Hal ini dapat berkontribusi pada terwujudnya kebijakan pelayanan publik berbasis bukti (*evidence-based public services policy*).

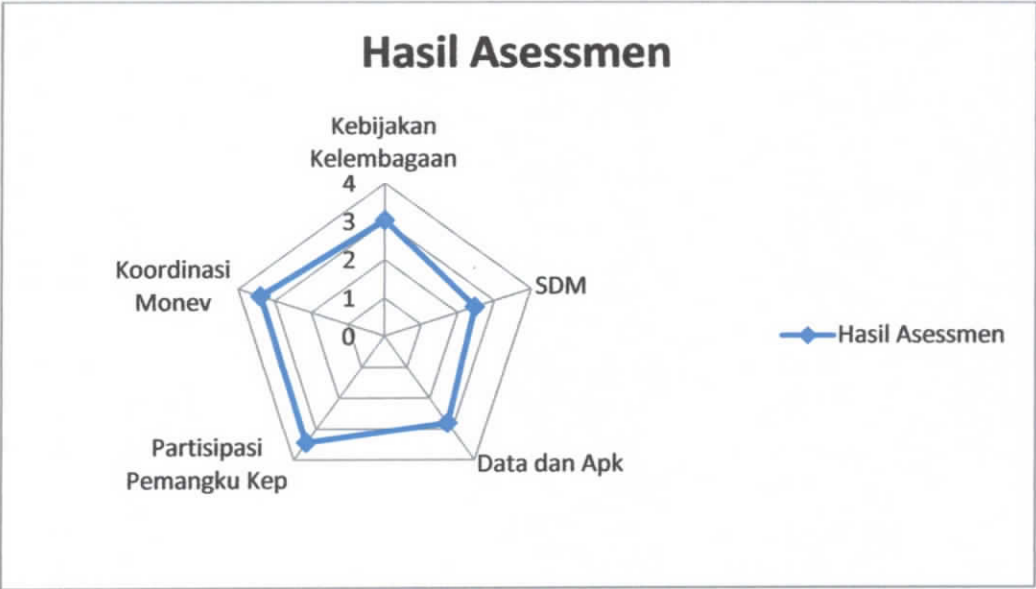
Setiap sasaran strategis perlu didukung oleh indikator yang terukur. Dimana dapat diketahui dari indikator sasaran strategis dan target tahun 2021-2024. Berikut tabel indikator sasaran strategis dan target 2021-2024.

Tabel 3: Indikator Sasaran Strategis dan Target 2021-2024

Indikator sasaran strategis	Baseline 2020	Target			
		2021	2022	2023	2024
Jumlah pengaduan yang diterima	1.335	1.400	1.450	1.500	1.550
Persentase pengaduan yang diselesaikan	98.6%	98,7%	99%	99,5%	100%

B. PROGRAM DAN KEGIATAN RENCANA AKSI

Berdasarkan hasil asesmen mandiri yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah, dapat diketahui kondisi dan aspek-aspek dalam pengelolaan pengaduan yang perlu menjadi prioritas untuk ditingkatkan. Aspek-aspek tersebut menjadi dasar dalam penentuan kelompok program atau area program. Kelompok/area program terdiri dari sejumlah program yang diturunkan menjadi kegiatan-kegiatan.



Gambar 6 : Hasil Asesmen Mandiri SP4N LAPOR! Pemerintah Kota Madiun

Dari hasil asesmen yang tergambar diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan kategori penilaian untuk kebijakan kelembagaan ada pada nilai 3,029, Sumber Daya Manusia (SDM) 2,469, data dan aplikasi 2,806, partisipasi pemangku kepentingan 3,444 dan koordinasi *monev* 3,389. Jika diurutkan untuk penyusunan prioritas rencana aksi sebagai berikut:

1. SDM;
2. Data dan Aplikasi;
3. Kebijakan Kelembagaan;
4. Koordinasi dan Monev; dan
5. Partisipasi Pemangku Kepentingan.

Adapun detail kelompok program/program/kegiatan dalam Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Madiun Tahun 2021-2024 adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4: Kelompok/Program/Kegiatan/Indikator

No	Kelompok Program/Kegiatan	Indikator	Waktu				Penanggungjawab
			2021	2022	2023	2024	
KP I	Penguatan Kelembagaan						
Program I.1	Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas dan fungsi, fasilitas)	Terlaksananya Penguatan kebijakan kelembagaan	85%	90%	95%	100%	Bapelitbangda, Bagian Organisasi,
Kegiatan I.1.1	Pembuatan Peraturan Walikota tentang Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Madiun	Tersedianya Peraturan Walikota tentang Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Madiun	100%	100%	100%	100%	Dinas Kominfo, Bagian Hukum
Kegiatan 1.1.2	SK tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	Tersedianya Keputusan Walikota Madiun tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun	100%				Dinas Kominfo, Bagian Hukum

Kegiatan I.1.3	Penganggaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik	Tersedianya Penganggaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik	70%	80%	90%	100%	Dinas Kominfo, Bapelitbangda
Program I.2	Penataan tata laksana pengelola pengaduan	Tercapainya tata laksana pengelola pengaduan	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo, Bagian Organisasi
Kegiatan I.2.1	Penyusunan dan Evaluasi Proses Bisnis	Terlaksananya Penyusunan dan Evaluasi Proses Bisnis	80%	90%	100%	100%	Dinas Kominfo, Bagian Organisasi
Kegiatan I.2.2	Pemantauan dan evaluasi pengelolaan SP4N secara periodik	Terlaksananya Pemantauan dan evaluasi pengelolaan SP4N secara periodik	80%	85%	90%	100%	Bapelitbangda, Bagian Organisasi
Kegiatan I.2.3	Penyusunan SOP pengelolaan pengaduan pelayanan publik	Tersusunnya SOP pengelolaan pengaduan	80%	90%	100%	100%	Dinas Kominfo
Kegiatan I.2.4	Penyusunan SOP pendokumentasian informasi publik	Tersusunnya SOP pendokumentasian informasi publik	80%	90%	100%	100%	Dinas Kominfo
Program I.3	Penyusunan panduan teknis	Tersedianya panduan teknis	80%	100%	100%	100%	Dinas Kominfo
Kegiatan I.3.1	Penyusunan buku panduan teknis pengelolaan pengaduan di instansi maupun UPP	Tersedianya buku panduan teknis pengelolaan pengaduan di instansi maupun UPP	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo

Kegiatan I.3.2	Pembuatan leaflet/brosur panduan teknis pengaduan untuk masyarakat	Tersedianya leaflet/brosur panduan teknis pengaduan untuk masyarakat	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo
KP II	Penguatan SDM						
Program II.1	Penggunaan Platform Pembelajaran Nasional	Tersedianya Platform Pembelajaran Nasional	70%	80%	90%	100%	Dinas Kominfo
Kegiatan II.1.1	Pelatihan Nasional Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Persentase Jumlah SDM yang mengikuti Pelatihan Nasional Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	70%	80%	90%	100%	Dinas Kominfo, BKPSDM
Kegiatan II.2.1	Pelatihan pimpinan/pengelola SP4N	Persentase SDM yang mengikuti Pelatihan pimpinan/pengelola SP4N	70%	80%	90%	100%	Dinas Kominfo
Kegiatan I.2.2	Pelatihan tematik komunikasi publik/pengolahan data	Persentase SDM yang mengikuti Pelatihan tematik komunikasi publik/pengolahan data	70%	80%	90%	100%	Dinas Kominfo
Kegiatan II.2.3	Partisipasi dalam kompetensi pengelolaan pengaduan pelayanan publik	Persentase SDM yang mengikuti Partisipasi dalam kompetensi pengelolaan pengaduan pelayanan publik	70%	80%	90%	100%	Dinas Kominfo, UPP

Program I.4	Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan instansi	Persentase SDM yang mengikuti Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan instansi	70%	80%	90%	100%	BKPSDM, Inspektorat
Kegiatan I.4.1	Penyusunan implementasi sistem pengawasan dengan melibatkan APIP dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik	Persentase SDM yang mengikuti Penyusunan implementasi sistem pengawasan dengan melibatkan APIP dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik	70%	80%	90%	100%	Inspektorat
KP III	Peningkatan Partisipasi Publik						
Program II.1	Komunikasi publik dan pemasaran	Persentase OPD yang memenuhi Standar Layanan Informasi Publik	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo
Kegiatan II.1.1	Publikasi melalui media sosial, cetak dan elektronik	Persentase Publikasi melalui media sosial, cetak dan elektronik	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo
Kegiatan II.1.2	Sosialisasi SP4N LAPOR! kepada masyarakat	Persentase Sosialisasi SP4N LAPOR! kepada masyarakat	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo

Program II.2	Penguatan Kolaborasi beragam pihak (<i>multistakeholders</i>)	Persentase Penguatan Kolaborasi beragam pihak (<i>multistakeholders</i>)	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo
Kegiatan II.2.1	Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola	Persentase Keterlibatan pimpinan dan pengelola	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo
Kegiatan II.2.2	Gathering pimpinan dan pengelola	Persentase Gathering pimpinan dan pengelola	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo
KP III	Program Penguatan Kapabilitas SP4N LAPOR!						
Program III.1	Peningkatan kematangan SPBE	Persentase kematangan SPBE	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo
Kegiatan III.1.1	Integrasi sistem pengelolaan pengaduan dengan SP4N LAPOR	Persentase media yang sudah terintegrasi sistem pengelolaan pengaduan dengan SP4N LAPOR	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo
Kegiatan III.1.2	Penguatan sarana dan prasarana teknologi informasi pengelolaan pengaduan	Persentase sarana dan prasarana teknologi informasi pengelolaan pengaduan	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo
Program III.2	Optimalisasi pemanfaatan data pengaduan	Persentase pemanfaatan data pengaduan	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo

Kegiatan III.2.1	Pengembangan keterhubungan data dan informasi pengelolaan pengaduan dengan satu data	Persentase keterhubungan data dan informasi pengelolaan pengaduan dengan satu data	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo
Kegiatan III.2.2	Analisis data dan infografis	Persentase Jumlah infografis	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo
Program III.3	Publikasi/Diseminasi Data	Persentase Jumlah data publikasi	80%	85%	90%	100%	
Kegiatan III.3.1	Diseminasi data kepada masyarakat melalui kanal-kanal media sosial Pemerintah	Persentase publikasi melalui kanal media sosial Pemerintah	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo
Kegiatan III.3.2	Diseminasi data kepada upp	Persentase diseminasi data kepada UPP	80%	85%	90%	100%	Dinas Kominfo

BAB IV

DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER DAYA

Sesuai dengan amanat dalam RPJPD Kota Madiun Tahun 2019=2024, faktor yang akan berpengaruh signifikan terhadap pencapaian pembangunan antara lain adalah penguatan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Penguatan pola pembangunan partisipatif setidaknya diperlukan karena beberapa alasan, yaitu :

- a. Pembangunan partisipatif akan memberdayakan masyarakat dalam peningkatan kualitas dan kuantitas peran mereka pada proses pelaksanaan pembangunan. Keterlibatan masyarakat dapat diwujudkan dalam proses perencanaan melalui Musyawarah Perencanaan Pembangunan baik pada tingkat kelurahan, kecamatan, dan kota. Selain itu, peran masyarakat juga dapat diwujudkan melalui perawatan sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh pemerintah sehingga terjadi keberlanjutan program pembangunan;
- b. Peningkatan kualitas usulan-usulan dalam program dan kegiatan pembangunan; dan
- c. Peningkatan kualitas masukan terhadap evaluasi dan pelaksanaan pembangunan.

Setelah melihat kondisi Pemerintah Daerah dari berbagai aspek pembangunan, dapat dirumuskan beberapa masalah kebijakan serta isu strategis Pemerintah Daerah. Penentuan isu strategis menjadi bagian penting bagi keseluruhan penyusunan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Madiun Tahun 2019-2024 karena dari tahap ini akan diketahui apakah tantangan utama yang harus diselesaikan oleh Kepala Daerah beserta jajaran Perangkat Daerah, mewujudkan visi misi dalam kurun waktu 5 (lima) tahun ke depan.

Berdasarkan hasil analisis terhadap hal-hal yang telah dikemukakan dalam dokumen RPJMD, serta dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan, maka dapat diidentifikasi isu strategis Pemerintah Daerah sesuai dengan urutan pembobotannya yaitu sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Sekolah pada semua Jenjang Pendidikan;
2. Peningkatan Pelayanan Kesehatan;
3. Penyelenggaraan Tata Pemerintahan yang baik;
4. Pengembangan Kota Madiun sebagai Pusat Pengembangan Jawa Timur Bagian Barat;

5. Percepatan Penanggulangan Kemiskinan;
6. Percepatan Pengembangan Agroindustri;
7. Peningkatan Kualitas Lingkungan Perumahan dan Permukiman Kota;
8. Peningkatan Kualitas dan Kuantitas Ruang Terbuka Hijau serta Pengendalian Pemanfaatan Ruang Kota;
9. Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals*);
10. Penguatan Pola Pembangunan Partisipatif;
11. Peningkatan Kemampuan Keuangan Daerah. (RPJMD Kota Madiun Tahun 2019 – 2024).

Dalam Rencana aksi ini, fokus pada isu poin ketiga yaitu Penyelenggaraan Tata Pemerintahan yang Baik. Dimana tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan konsep pada otonomi daerah dalam rangka mewujudkan suatu pemerintahan yang sehat dan bersih. Konsep ini diimplementasikan dengan lebih mengedepankan prinsip partisipasi, transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Berkaitan dengan hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem partisipasi, transparansi dan akuntabilitas yang tepat, jelas dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab.

Berkaitan dengan hal tersebut, penyusunan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan mengacu pada sasaran program dan kegiatan yang telah disusun pada Bab III pada Tabel 3.2 serta mempertimbangkan hasil asesmen pada kelompok area program kepada 15 Perangkat Daerah, selanjutnya dilakukan pemilihan dan penetapan prioritas program dengan menggunakan alat analisis AKPL (Aktual, Kekhalayakan, Problematika, Kelayakan). Adapun bobot yang digunakan dijelaskan dalam tabel berikut ini :

Tabel 5. **Bobot Penetapan Kriteria AKPL**

Bobot	Keterangan
5	Sangat besar
4	Besar
3	Cukup
2	Kecil
1	Rendah

Tabel 6. **Analisis Kriteria Isu Program dengan Alat Analisis AKPL**

No	Isu - Program	Nilai				Bobot	Peringkat
		A	K	P	L		
1.	Penguatan Kelembagaan melalui: Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas dan fungsi, fasilitas)	5	5	5	5	20	1
2.	Penguatan SDM melalui : Penggunaan Platformn Pembelajaran Nasional	5	5	4	4	18	2
3.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan melalui: Penguatan Komunikasi dan Partisipasi Publik	4	4	4	3	15	4
4.	Program Penguatan Kapabilitas SP4N LAPOR! melalui: Optimalisasi Teknologi Informasi	4	4	4	4	16	3

Adapun kriteria penetapan indikator AKPL, adalah sebagai berikut:

Aktual

- 1: *Pernah benar-benar terjadi*
- 2: *Benar-benar sering terjadi*
- 3: *Benar-benar terjadi dan bukan menjadi pembicaraan*
- 4: *Benar-benar terjadi terkadang menjadi bahan pembicaraan*
- 5: *Benar-benar terjadi dan sedang hangat dibicarakan*

Kekhalayakan

- 1: *Tidak menyangkut hajat hidup orang banyak*
- 2: *Sedikit menyangkut hajat hidup orang banyak*
- 3: *Cukup menyangkut hajat hidup orang banyak*
- 4: *Menyangkut hajat hidup orang banyak*
- 5: *Sangat menyangkut hajat hidup orang banyak*

Problematis

- 1: *Masalah sederhana*
- 2: *Masalah kurang kompleks*
- 3: *Masalah cukup kompleks namun tidak perlu segera dicarikan solusinya*
- 4: *Masalah kompleks*
- 5: *Masalah sangat kompleks sehingga perlu dicarikan segera solusinya*

Kelayakan

- 1: *Masuk akal*
- 2: *Realistis*
- 3: *Cukup masuk akal dan realistis*
- 4: *Masuk akal dan realistis*
- 5: *Masuk akal, realistis, dan relevan untuk dimunculkan inisiatif pemecahan masalahnya.*

Berdasarkan hasil analisis AKPL, maka prioritas program yang perlu ditindaklanjuti secara bertahap adalah sebagai berikut :

1. Penguatan Kelembagaan melalui: Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas dan fungsi, fasilitas);
2. Penguatan SDM melalui: Penggunaan Platformn Pembelajaran SP4N;
3. Penguatan Kapabilitas SP4N LAPOR! Melalui: Optimalisasi Teknologi Informasi;
4. Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan melalui: Penguatan komunikasi dan partisipasi publik.

A. DUKUNGAN KELEMBAGAAN DAN KEBIJAKAN

Memperhatikan perubahan kondisi yang akan dihadapi pada masa yang akan datang dan dalam rangka mewujudkan Visi Kota Madiun 2019-2024, yaitu: “Terwujudnya Pemerintahan Bersih Berwibawa Menuju Masyarakat Sejahtera”. Dengan Misi yang telah ditetapkan oleh Walikota dan Wakil Walikota Madiun yang merupakan jawaban dari isu strategis Kota Madiun dalam periode Tahun 2019-2024.

Rumusan misi yang baik membantu memperjelas penggambaran visi yang ingin dicapai, dan membantu menguraikan upaya-upaya strategis yang harus dilakukan. Secara teknis, rumusan misi menjadi penting untuk memberikan kerangka bagi perumusan tujuan dan sasaran yang harus dicapai untuk mencapai mewujudkan visi daerah.

Dalam rangka mewujudkan Visi Kota Madiun 2019-2024, misi pembangunan daerah Kota Madiun pada periode 2019-2024 adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*);
2. Mewujudkan pembangunan yang berwawasan lingkungan;
3. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat Kota Madiun; dan
4. Mewujudkan kemandirian ekonomi dan pemerataan tingkat kesejahteraan masyarakat Kota Madiun.

Misi daerah menjawab kondisi yang berpotensi menjadi masalah maupun peluang di masa mendatang. Selain itu, hal tersebut juga menjawab potensi daerah yang belum terkelola dan dapat menjadi modal pembangunan yang signifikan. Keterkaitan antara misi daerah dan isu strategis daerah selanjutnya akan menjadi rujukan dalam penentuan tujuan dan sasaran pembangunan daerah beserta indikator masing-masing tujuan dan sasaran tersebut.

Misi pembangunan Kota Madiun tersebut disarikan dalam PANCA KARYA yang melekat dalam semboyan Kota Madiun, yaitu PENDEKAR. Panca Karya dalam akronim PENDEKAR tersebut meliputi :

1. PINTAR;
2. MELAYANI;
3. MEMBANGUN;
4. PEDULI;
5. TERBUKA yang KHARISMATIK.

Sinkronisasi Misi dengan Panca Karya:

1. Karya 1 : Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat Kota Madiun;
2. Karya 2 dan 5 : Mewujudkan Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*);
3. Karya 3 : Mewujudkan Pembangunan yang Berwawasan Lingkungan;
4. Karya 4 : Mewujudkan Kemandirian Ekonomi dan Meratakan Tingkat Kesejahteraan Masyarakat Kota Madiun.

Dalam Rencana aksi ini, fokus pada Misi pertama untuk mewujudkan visi pembangunan Kota Madiun tahun 2019-2024 yaitu: Mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam pencapaian misi pertama, ditetapkan 1 (satu) tujuan dan 3 (tiga) sasaran pembangunan daerah, yaitu Tujuan : Peningkatan kualitas Pemerintahan yang Baik. Adapun 3 (tiga) sasaran pembangunan daerah, yaitu :

1. Meningkatnya Tata Kelola Pemerintahan;
Dengan indikator : Nilai evaluasi kinerja, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); sistem Pelayanan Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE), dan Nilai Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Daerah.
2. Meningkatnya Pengelolaan Keuangan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
Dengan indikator : Opini BPK.
3. Meningkatnya Partisipasi Masyarakat dan Pemangku Kepentingan;
Dengan indikator : Persentase Kelurahan yang Mendapatkan Klasifikasi Swasembada, dan Indeks Pemberdayaan Gender.

Dalam Panca Karya terdapat 33 Program Unggulan untuk mewujudkan Visi Misi Kota Madiun lima tahun ke depan. Keterkaitan tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika dengan Visi, Misi dan Program Walikota dan Wakil Walikota Kepala Daerah terpilih terfokus pada misi ke 1 yaitu “Mewujudkan Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)”.

Sedangkan untuk Program Unggulan Walikota dan Wakil Walikota yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun yaitu :

- a. Program Satu RT satu free Wifi untuk belanja online;
- b. Melakukan tata kelola pemerintah berbasis e-Government, e-Planning, e-Budgeting, e-Contract dan e-Monev;
- c. Tersedianya layanan berkualitas bagi setiap warga masyarakat Kota Madiun dalam memperoleh informasi publik sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku;

- d. Tersedianya informasi publik oleh setiap Perangkat Daerah (PD) yang akurat secara terbuka, benar dan tidak menyesatkan.

Sebagaimana dimaksud pada poin c, tersedianya layanan berkualitas bagi setiap warga masyarakat Kota Madiun dalam memperoleh informasi publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dimana muatan materinya mewajibkan semua badan publik baik lembaga maupun badan pemerintahan untuk menyediakan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan, disajikan secara transparan, akuntabilitas guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Untuk itu penyediaan akses informasi publik melalui sarana dan prasarana yakni desk layanan informasi dan layanan media pendukung lainnya, harus lebih optimal.

Salah satu pilar utama untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik adalah dengan adanya transparansi dan keterbukaan informasi publik. Keterbukaan informasi publik sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjadi landasan hukum yang penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas yang memiliki dua aspek yaitu:

- (1) hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik; dan
- (2) kewajiban pemerintah untuk menyediakan dan melayani informasi publik secara cepat, tepat, dan sederhana. Artinya bahwa Pemerintah Daerah harus mewujudkan pelayanan yang prima dengan lebih berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya, termasuk memfasilitasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

Berdasarkan hal tersebut maka Sasaran strategis yang ingin diwujudkan dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2021-2024 berdasarkan Road Map SP4N tahun 2020-2024 adalah “Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya” atau *“fast, response, fast solution and trusted complaint handling system”*. Sasaran strategis ini dicerminkan oleh dua kondisi yaitu;

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

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

Hal tersebut merupakan salah satu upaya meningkatkan Tata Kelola Pemerintah, dengan strategi pencapaian melalui program Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik guna meningkatkan indikator IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), yang ditargetkan sebagaimana dimaksud dalam Renstra (Rencana Strategis) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun akan meningkat secara bertahap. Pada Tahun 2019 nilai IKM 82, 85 (baik), Tahun 2020 83 (baik), Tahun 2021 84 (baik), Tahun 2022 85 (baik), Tahun 2023 86 (baik), dan Tahun 2024 87 (baik).

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, diperlukan komitmen dan dukungan kelembagaan melalui penyusunan peraturan kebijakan, termasuk dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Kota Madiun, sebagai bentuk kontrol dan evaluasi dalam rangka mewujudkan suatu pemerintahan yang sehat dan bersih.

Penguatan kebijakan dari sisi kelembagaan dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia dalam pengelolaan pengaduan. 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 ini juga untuk mengukur kinerja pengelolaan pengaduan. Peningkatan kinerja pengelola merupakan wujud komitmen instansi untuk menyelesaikan aduan secara adil, transparan dan cepat.

Penguatan kebijakan dari sisi kelembagaan pada Pemerintah Daerah, secara bertahap akan mencapai 100% di Tahun 2024, karena pada tahun berjalan dimungkinkan ada penyesuaian peraturan. Pada Tahun 2021 ini dari sisi indikator tersedianya Peraturan Walikota Madiun sudah mencapai 100% seiring dengan ditetapkannya Peraturan Walikota Madiun Nomor 28 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Madiun Nomor 20 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun. Demikian juga dengan adanya Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah yang baru pada Pemerintah Kota Madiun, maka telah ditetapkan Keputusan Walikota Nomor : 067-401.109/188/2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun menggantikan keputusan sebelumnya.

Demikian juga pada indikator tersusunnya SOP Pengelolaan Pengaduan maupun Pendokumentasian Informasi Publik, sudah tercapai 80% pada Tahun 2021. Adapun alur proses penanganan pengaduan, sebenarnya telah diatur ke dalam Standar Operasional Prosedur masing-masing Perangkat Daerah sebagaimana pada Keputusan Walikota Madiun Nomor : 065-401.021/193/2018 tentang Penetapan Nama dan Kode Nomor Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun. Namun untuk implementasinya perlu ada penyesuaian pada tahun mendatang. Pasalnya acuan dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan yakni tersedianya panduan teknis dimana memiliki kesesuaian dengan SOP pengelolaan pengaduan maupun SOP lain yang terkait dan telah ditetapkan. Panduan teknis yang disediakan juga memastikan bahwa setiap data pengelolaan pengaduan pelayanan publik harus dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan publik.

Sementara persentase tersedianya anggaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik relatif masih kecil, pada sub kegiatan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2021, yaitu sebesar Rp. 141.290.000,- (Seratus Empat Puluh Satu Juta Dua Ratus Sembilan Puluh Ribu Rupiah). Rencana pengajuan anggaran akan terus ditingkatkan, dan didukung integrasi program pada sub kegiatan lainnya pada Program Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, dengan indikator Persentase OPD yang memenuhi Standar Layanan Informasi Publik, sebesar Rp. 5.361.179.000,- (Lima Milyar Tiga Ratus Enam Puluh Satu Juta Seratus Tujuh Puluh Sembilan Ribu Rupiah).

B. SUMBER DAYA

Guna mendukung optimalisasi pelaksanaan pengelolaan melalui SP4N-LAPOR! yang terintegrasi melalui kanal-kanal yang dikelola oleh Pemerintah Daerah, maka diperlukan dukungan sumber daya dan sinergitas program pada OPD di lingkungan Pemerintah Kota Madiun.

Anggaran yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, dalam mendukung optimalisasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik, berdasarkan perjanjian kinerja Tahun 2021 pada Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 7

Perjanjian Kinerja Tahun 2021 Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun

No.	Sasaran Program	Indikator Kinerja		Target
1.	Meningkatnya pengelolaan informasi dan komunikasi publik	Persentase OPD yang memenuhi Standar Layanan Informasi Publik		80%
No.	Program	Anggaran		Keterangan
1.	Program Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik	Rp.	5.361.179.000,-	6 Sub Kegiatan
JUMLAH		Rp.	5.361.179.000,-	

Sub kegiatan yang terkait secara langsung adalah Pelayanan Informasi Publik, dimana pada Tahun 2021, setelah ada refocusing yaitu sebesar Rp. 141.290.000,- (Seratus Empat Puluh Satu Juta Dua Ratus Sembilan Puluh Ribu Rupiah). Rencana pengajuan anggaran akan terus ditingkatkan, dan didukung integrasi program pada sub kegiatan lainnya pada Program Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik, dengan indikator Persentase Perangkat Daerah yang memenuhi Standar Layanan Informasi Publik, sebesar Rp. 5.361.179.000,- (Lima Milyar Tiga Ratus Enam Puluh Satu Juta Seratus Tujuh Puluh Sembilan Ribu Rupiah).

Dengan mempertimbangkan dinamika lingkungan strategis yang semakin tinggi, maka rencana aksi ini dirancang sebagai *living document* yang pelaksanaannya dapat disesuaikan dengan pertimbangan perkembangan kondisi pada tahun berjalan. Akan tetapi, pengelola SP4N diharapkan memanfaatkan rencana aksi ini sebagai pedoman dalam perencanaan program dan kegiatan tahunan SP4N LAPOR. Berikut indikasi program kegiatan SP4N LAPOR Tahun 2021-2024 adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 12

Indikasi Program Kegiatan SP4N LAPOR Tahun 2021-2024

Kelompok Program/Program/Kegiatan	Diskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
Program Penguatan Kelembagaan			
Kegiatan : Penataan Kelembagaan penyelenggara SP4N	Pembuatan Peraturan Walikota tentang Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Madiun	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, Bagian Hukum dan Bagian Umum
	Penganggaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, Bapelitbangda dan BKAD
Kegiatan : Penataan Tata laksana Penyelenggaraan SP4N	Penataan tata laksana pengelola pengaduan	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, Bagian Hukum dan Bagian Organisasi
	Penyusunan dan Evaluasi Proses Bisnis	Bagian Organisasi	Dinas Kominfo, Bagian Hukum dan Bagian Organisasi
	Pemantauan dan evaluasi pengelolaan SP4N secara periodik	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, Bagian Hukum dan Bagian Organisasi
	Penyusunan SOP pengelolaan pengaduan pelayanan publik	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, Bagian Hukum dan Bagian Organisasi
	Penyusunan SOP pendokumentasian informasi publik	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, Bagian Hukum dan Bagian Organisasi
	Penyusunan panduan teknis	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, Bagian Hukum dan Bagian Organisasi

	Penyusunan buku panduan teknis pengelolaan pengaduan di instansi maupun UPP	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, Bagian Hukum dan Bagian Organisasi
	Pembuatan leaflet/brosur panduan teknis pengaduan untuk masyarakat	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, Bagian Hukum dan Bagian Organisasi
Program Peningkatan Kapasitas SDM			
Kegiatan : Pengembangan Platform Pembelajaran SP4N	Perencanaan desain Platform Pembelajaran SP4N	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, Bapelitbangda dan BKAD
Kegiatan : Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan instansi	Perencanaan SDM yang mengikuti Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan instansi	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, Bagian Hukum dan Bagian Organisasi
Kegiatan : Pelatihan pimpinan dan pengelola SP4N	Perencanaan SDM yang mengikuti Pelatihan pimpinan dan pengelola SP4N	BKPSDM	BKPSDM, Dinas Kominfo
Kegiatan : Pelatihan tematik komunikasi publik/pengolahan data	Perencanaan SDM yang mengikuti Pelatihan tematik komunikasi publik/pengolahan data	Dinas Kominfo	BKPSDM, Dinas Kominfo, dan semua OPD
Kegiatan : Penyusunan implementasi sistem pengawasan dengan melibatkan APIP dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik	Perencanaan SDM yang mengikuti Penyusunan implementasi sistem pengawasan dengan melibatkan APIP dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik	BKPSDM	BKPSDM, Dinas Kominfo, dan Inspektorat

Program Optimalisasi Teknologi Informasi			
Kegiatan : Pengintegrasian sistem pengelolaan pengaduan dengan SP4N LAPOR	Pelaksanaan media yang sudah terintegrasi sistem pengelolaan pengaduan dengan SP4N LAPOR	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, dan seluruh OPD
Kegiatan : Penguatan sarana dan prasarana teknologi informasi pengelolaan pengaduan	Penambahan fitur sarana dan prasarana teknologi informasi pengelolaan pengaduan	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, dan seluruh OPD
Kegiatan : Pengelolaan dan pemanfaatan data pengaduan	Penyusunan struktur data dan standar kualitas pengelolaan data pengaduan	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, dan seluruh OPD
Kegiatan : Pengembangan keterhubungan data dan informasi pengelolaan pengaduan dengan satu data	Perencanaan keterhubungan data dan informasi pengelolaan pengaduan dengan satu data	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, dan seluruh OPD
Analisis data dan infografis	Penyusunan analisis data dan infografis	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, dan seluruh OPD
Program Penguatan Komunikasi dan Partisipasi Publik			
Kegiatan : Perencanaan Komunikasi publik dan pemasaran	Penyusunan rencana Layanan Informasi komunikasi Publik	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, dan seluruh OPD serta stakeholders
Kegiatan : Pengelolaan konten dan perencanaan media komunikasi publik	Pelaksanaan Publikasi melalui media sosial, cetak dan elektronik	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, dan seluruh OPD serta stakeholders

	Pelaksanaan publikasi data dan diseminasi informasi kepada masyarakat	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, dan seluruh OPD serta stakeholders
Kegiatan : Penyelenggaraan Humas, media dan kemitraan komunitas	Pelaksanaan Sosialisasi SP4N LAPOR! kepada masyarakat	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, dan seluruh OPD serta stakeholders
Kegiatan : Penguatan Kolaborasi dan keterlibatan dengan pemangku kepentingan	Pelaksanaan Identifikasi dan perencanaan	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, dan seluruh OPD serta stakeholders
Kegiatan : Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola	Penyelenggaraan kompetisi Pengelolaan pengaduan pelayanan publik	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, dan seluruh OPD
Kegiatan : Penyelenggaraan Gathering pimpinan dan pengelola	Perencanaan Gathering pimpinan dan pengelola	Dinas Kominfo	Dinas Kominfo, dan seluruh OPD

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2021-2024 diharapkan menjadi acuan bagi Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N. Berkaitan dengan hal tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2020-2024 menjadi panduan dalam menyusun rencana kerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Daerah, dalam penyusunan anggaran atau pembiayaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Daerah;
2. Dalam Rencana aksi ini, fokus pada implementasi misi pertama Walikota dan Wakil Walikota Madiun untuk mewujudkan visi pembangunan Kota Madiun Tahun 2019-2024 yaitu: mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam pencapaian misi pertama, ditetapkan 1 (satu) tujuan pembangunan daerah, yaitu Peningkatan kualitas Pemerintahan yang Baik, khususnya guna mewujudkan ketercapaian dan kesesuaian dengan visi misi Kota Madiun pada pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Daerah;
3. Sasaran strategis pengelolaan pengaduan pelayanan publik dicerminkan oleh dua kondisi, yakni meningkatnya jumlah pengaduan, serta meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan. Peningkatan pengaduan menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan dipercaya oleh para pengguna layanan dan diyakini bahwa masukan atau pengaduan yang diberikan oleh masyarakat akan mendapatkan solusi dan berguna dalam peningkatan kualitas pelayanan publik;
4. Meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan menunjukkan komitmen penyelenggara dan pengelola SP4N dalam menindaklanjuti dan mendokumentasikan setiap pengaduan yang diterima dari masyarakat. Hal ini dapat berkontribusi pada terwujudnya kebijakan pelayanan publik berbasis bukti, dimana seluruh instansi menyusun rencana aksi, dengan harapan instansi pemerintah pusat dan daerah lebih aktif mengelola dan menyelesaikan pengaduan, terutama melalui kanal LAPOR!; dan

5. Adanya pelayanan pengaduan yang efektif memberikan kesempatan kepada masyarakat sebagai bentuk pengawasan terhadap pelaksanaan pemerintahan. SP4N-LAPOR! diharapkan dapat menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara nasional. Hal ini sebagai tolok ukur kriteria keberhasilan pelaksanaan keterbukaan informasi publik.

B. SARAN

Agar rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N LAPOR! ini dapat terlaksana berkesinambungan, maka langkah-langkah yang perlu ditempuh antara lain :

1. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait, konsolidasi dengan Pejabat Penghubung dan Admin LAPOR! atas evaluasi program secara berkala untuk perbaikan rencana kinerja;
2. Melakukan reviu atas formula pengukuran indikator keberhasilan tujuan dan sasaran;
3. Melakukan pemantauan terhadap rencana aksi guna mengendalikan kinerja serta memberikan alternatif perbaikan yang dapat dilaksanakan;
4. Pelayanan publik tidak sekedar pada *front office*;
5. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi menjangkau pada unit kerja terbawah;
6. Pelaksanaan zona integritas untuk percepatan pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
7. Memberikan penghargaan atas upaya peningkatan kinerja pegawai;
8. Memberikan penghargaan bagi pegawai dan *stakeholder* yang berkontribusi positif/berprestasi dalam pelayanan informasi dan komunikasi publik melalui kompetisi PPID dan LAPOR! Award;
9. Menetapkan strategi komunikasi untuk memastikan bahwa setiap aktivitas dan inovasi perubahan yang telah dilakukan diketahui oleh masyarakat; dan
10. Meningkatkan keaktifan pengelolaan pelayanan informasi publik SP4N LAPOR! dan terus berkoordinasi dengan Kementerian Dalam Negeri serta Kementerian PANRB secara berkala.

Salinan sesuai dengan aslinya
a.n. Sekretaris Daerah,
u.b.
Kepala Bagian Hukum,



Ika Puspitaria, S.H., M.M.
Pembina (IV/a)
NIP 198212132006042009

WALIKOTA MADIUN,
ttd

Drs. H. MAIDI, SH, MM, M.Pd.