



BUPATI TEGAL
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI TEGAL

NOMOR 95 TAHUN 2022

TENTANG

RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL TAHUN 2022-2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA,

BUPATI TEGAL,

- Menimbang :
- a. bahwa sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik diperlukan dalam rangka mewujudkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang responsif, solutif, dan terpercaya;
 - b. bahwa guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan pengaduan yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, diperlukan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
 - c. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 5 dan Pasal 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2020-2024, perlu menetapkan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Tegal Tahun 2022-2024;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Tegal Tahun 2022-2024;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1986 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Tegal dan Kabupaten Daerah Tingkat II Tegal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 8, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3321);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
 8. 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);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
 10. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
-

11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tegal (Lembaran Daerah Kabupaten Tegal Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tegal Nomor 110), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tegal (Lembaran Daerah Kabupaten Tegal Tahun 2021 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tegal Nomor 153);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Tegal Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik Tegal (Lembaran Daerah Kabupaten Tegal Tahun 2021 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tegal Nomor 151);

MEMUTUSKAN:

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

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Tegal.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Tegal.
3. Bupati adalah Bupati Tegal.

4. 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.
5. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Pembina adalah Bupati Tegal.
8. Penanggungjawab adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Tegal.
9. 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 pelayanan publik.
10. 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.
11. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
12. Admin Instansi/Organisasi adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Daerah yang ditugaskan oleh Pembina/Penanggungjawab untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
13. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan satuan kerja penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Maksud Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini adalah sebagai pedoman dalam mendukung pencapaian sasaran strategis nasional yang tertuang dalam *Road Map* Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional.
- (2) Tujuan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini adalah untuk mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan seluruh Penyelenggara dalam mendukung mewujudkan ketercapaian target pengelolaan pengaduan nasional.

BAB III
RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

Pasal 3

- (1) Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah berlaku dalam jangka waktu Tahun 2022 sampai dengan Tahun 2024.
- (2) Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
 - a. Pendahuluan;
 - b. Sasaran, Program, dan Kegiatan; dan
 - c. Penutup.
- (3) Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 4

Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 menjadi pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! pada Organisasi Penyelenggara.

BAB IV
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 5

- (1) Pembina melakukan monitoring dan evaluasi implementasi Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Tahun 2022-2024 sebagai bagian pengimplementasian *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.
- (2) Dalam rangka melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pembina dapat menugaskan Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika untuk melaksanakan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Daerah.
- (3) Dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi, Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan komunikasi dan informatika dapat mengikutsertakan Organisasi Penyelenggara terkait.
- (4) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Pembina melalui Penanggungjawab.

Pasal 6

- (1) Monitoring dan evaluasi implementasi Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Tahun 2022-2024 mengukur ketercapaian sasaran program sebagai berikut:
 - a. penguatan kelembagaan dan sumber daya manusia;
 - b. peningkatan partisipasi publik; dan
 - c. penguatan kapabilitas SP4N-LAPOR!.
 - (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diinformasikan kepada Organisasi Penyelenggara agar melaksanakan upaya perbaikan pengelolaan pengaduan guna peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.
-

BAB V
PEMBIAYAAN

Pasal 7

Pembiayaan yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan/atau sumber lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Slawi
pada tanggal 2 November 2022

BUPATI TEGAL,



UMI AZIZAH

Diundangkan di Slawi
pada tanggal 2 November 2022

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TEGAL,



WIDODO JOKO MULYONO

BERITA DAERAH KABUPATEN TEGAL TAHUN 2022 NOMOR 95

LAMPIRAN PERATURAN BUPATI TEGAL
NOMOR 95 TAHUN 2022
TENTANG RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN TEGAL
TAHUN 2022-2024

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 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 layanan, sekaligus mendatangkan kewajiban kepada penyelenggara pelayanan. Pengaturan ini ditindaklanjuti dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang didalamnya 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.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 kemudian ditindaklanjuti oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yang dalam perkembangannya diganti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Dalam peraturan ini, pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan prinsip "*no wrong door policy*" yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa, pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara Pelayanan Publik yang berwenang menangani. Disamping itu peraturan ini juga memberikan panduan dalam memberikan kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat. Tujuannya agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sehingga dapat mewujudkan kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan.

Seiring dengan kemajuan teknologi, dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dapat memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Oleh karena itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik nasional yang terintegrasi dan berkelanjutan. Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang menggunakan Aplikasi LAPOR! (SP4N-LAPOR!) terhubung antara Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah (K/L/D) dengan Kantor Staf Kepresidenan yang bertanggung jawab atas pengembangan SP4N-LAPOR!,

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai koordinator pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional, dan Ombudsman Republik Indonesia yang berfungsi sebagai pengawas pelaksanaan SP4N-LAPOR!.

Lebih lanjut, sebagai bentuk aksi nyata Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional, yang menggambarkan tahapan dalam mengimplementasikan SP4N-LAPOR Tahun 2020-2024 untuk dipedomani oleh penyelenggara pelayanan. Guna mendukung dan memberikan kontribusi bagi upaya pencapaian sasaran strategis nasional pengelolaan pengaduan pelayanan publik, Pemerintah Daerah memandang perlu menyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Tegal Tahun 2022-2024.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari Rencana Aksi ini adalah menjadi pedoman bagi Penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N-LAPOR!.

Tujuan dari Rencana Aksi ini adalah untuk mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah, dan tindakan seluruh Penyelenggara dalam mewujudkan penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N-LAPOR!.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Rencana Aksi ini meliputi sasaran, program, dan kegiatan dalam rangka penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N-LAPOR! pada Pemerintah Kabupaten Tegal Tahun 2022-2024.

BAB II SASARAN STRATEGIS, PROGRAM, DAN KEGIATAN

2.1 Sasaran Strategis

Sasaran strategis yang ingin dicapai dalam Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Tegal Tahun 2022-2024 adalah “Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Tegal yang Responsif, Solutif, dan Terpercaya”. Indikator keberhasilan pencapaian sasaran strategis ini nampak/tercermin dari 2 (dua) kondisi, yaitu:

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

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

Persentase penyelesaian pengaduan menunjukkan komitmen penyelenggara dan pengelola SP4N-LAPOR! dalam menindaklanjuti dan mendokumentasikan setiap pengaduan yang diterima dari masyarakat. Hal ini merupakan kontribusi dalam mewujudkan kebijakan pelayanan publik berbasis bukti (*evidence based public service policy*).

Setiap sasaran strategis perlu didukung oleh indikator yang terukur. Karenanya Pemerintah Daerah telah menetapkan target capaian untuk setiap tahunnya, sebagai berikut:

Tabel 2.1 Indikator Sasaran Strategis dan Target Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Tegal Tahun 2022-2024

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2021	Target		
		2022	2023	2024
Jumlah pengaduan yang diterima (pengaduan)	47	75	100	150
Persentase pengaduan yang diselesaikan (%)	70	90	100	100

Dalam mengevaluasi kinerja pencapaian sasaran strategis dan target pengelolaan pengaduan di Kabupaten Tegal, perlu mempertimbangkan 2 (dua) kondisi yaitu sistem kebijakan SP4N-LAPOR! yang berjalan efektif dan dukungan sosial-politik dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR!.

2.2 Program

Dalam pelaksanaan SP4N-LAPOR! terdapat sejumlah program yang dikelompokkan dalam 3 (tiga) level, yaitu level makro, meso, dan mikro. Pada level makro terdapat program Penguatan Kelembagaan, Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia, Optimalisasi Teknologi Informasi, serta Penguatan Komunikasi dan Partisipasi Masyarakat, yang diampu oleh Kementerian PANRB, Ombudsman Republik Indonesia, Kantor Staf Presiden, dan Kemendagri. Pada level meso yang diampu oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan instansi pemerintah lainnya, terdapat program Penguatan Simpul (Hub) Koordinasi SPAN yang berfungsi sebagai jembatan penyelenggaraan SPAN di tingkat

makro (nasional) dan pengelolaan SPAN di tingkat mikro (instansional).

Pada level mikro (instansional) yang melibatkan peran Pemerintah Daerah, pengelolaan SP4N-LAPOR! dilakukan melalui 3 (tiga) program, yaitu:

- 1) Penguatan Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia, meliputi kegiatan:
 - a. Penataan kelembagaan pengelolaan pengaduan instansi;
 - b. Penataan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi;
 - c. Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan; dan
 - d. Penguatan sumber daya manusia pengelolaan pengaduan.
- 2) Penguatan Kapabilitas SP4N-LAPOR!, meliputi kegiatan:
 - a. Peningkatan kematangan SPBE; dan
 - b. Optimalisasi pemanfaatan data pengaduan.
- 3) Peningkatan Partisipasi Publik, meliputi kegiatan:
 - a. Komunikasi publik dan pemasaran; dan
 - b. Penguatan kolaborasi beragam pihak (*multistakeholders*).

Program Penguatan Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia memiliki keterkaitan dengan Program Penguatan Kelembagaan dan Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia pada level makro. Sementara itu, Program Penguatan Kapabilitas SP4N-LAPOR! memiliki hubungan koordinatif dengan Program Optimalisasi Teknologi Informasi yang dilaksanakan pada level makro. Adapun Program Peningkatan Partisipasi Publik berhubungan dengan Program Penguatan Komunikasi dan Partisipasi Publik pada level makro.

Pengukuran atas ketercapaian sasaran program pada level mikro dilakukan melalui evaluasi berbasis *rubric* sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2.2 Ukuran Keberhasilan Sasaran Program Level Mikro

Program/Sasaran		Level	Deskripsi
Penguatan Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia			
1	Meningkatnya komitmen pembuat kebijakan	4	Semua pembuat kebijakan, termasuk pimpinan tertinggi instansi, secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (<i>hub</i>) koordinasi SP4N.
		3	Sebagian besar pembuat kebijakan secara aktif terlibat dalam sebagian besar atau semua proses kebijakan dan/atau dalam simpul (<i>hub</i>) koordinasi SP4N.
		2	Sebagian kecil pembuat kebijakan secara aktif terlibat dalam sebagiankecil proses kebijakan saja dan/atau dalam simpul (<i>hub</i>) koordinasi SP4N.
		1	Keterlibatan pembuat kebijakan dalam proses kebijakan bersifat terbatas, termasuk hanya menandatangani/ mengesahkan rancangan kebijakan.

	Program/Sasaran	Level	Deskripsi
2	Meningkatnya kualitas koordinasi	4	Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antarinstitusi pemerintah dalam rangka SP4N terjadi secara rutin maupun sewaktu-waktu dibutuhkan.
		3	Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan/atau antarinstitusi pemerintah terjadi secara rutin saja.
		2	Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan/atau antarinstitusi pemerintah terjadi sewaktu-waktu dibutuhkan saja.
		1	Hanya terjadi koordinasi vertikal atau horizontal saja baik intra ataupun antarinstitusi pemerintah dan dilakukan sewaktu-waktu dibutuhkan saja.
3	Terwujudnya pengalokasian sumber daya yang memadai	4	Sumber daya manusia, anggaran, dan perangkat dialokasikan dengan jumlah memadai dan kebutuhan atas sumber-sumber daya ini dievaluasi secara rutin.
		3	Sebagian besar sumber daya telah dialokasikan secara memadai dan kebutuhan atas sumber daya dievaluasi secara rutin.
		2	Sebagian kecil sumber daya telah dialokasikan secara memadai namun evaluasi atas kebutuhannya belum dilakukan secara rutin.
		1	Seluruh aspek sumber daya tidak memadai dan tidak terdapat mekanisme evaluasi kebutuhan sumber daya.
4	Meningkatnya efektivitas pembelajaran SP4N	4	Seluruh/Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N dan menunjukkan perbaikan kinerja dan perilaku sesuai sasaran pembelajaran.
		3	Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N dan menunjukkan perbaikan kinerja atau perilaku sesuai sasaran pembelajaran.
		2	Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N namun belum menunjukkan perbaikan kinerja atau perilaku sesuai sasaran pembelajaran.
		1	Hanya sebagian kecil personil pengelola SP4N saja yang telah menerima pengembangan kompetensi teknis

			pengelolaan SP4N.
Program/Sasaran	Level	Deskripsi	
Penguatan Kapabilitas SP4N-LAPOR!			
1	Transparansi data dan informasi	4	Akses untuk seluruh data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya terbuka untuk semua pihak terkait (instansi, ORI, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, pengadu, masyarakat).
		3	Akses untuk sebagian besardata dan informasi terkait status dan mekanisme pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya terbuka untuk sebagian kecil pihak terkait.
		2	Hanya sebagian kecil saja data dan informasi terkait status dan mekanisme pengaduan yang terbuka untuk sebagian kecil pihak-pihak terkait.
		1	Akses atas data dan informasi terkait status dan mekanisme pengaduan terbatas pada instansi pemerintah saja.
2	Integrasi dan kematangan sistem informasi	4	Aplikasi SP4N-LAPOR! telah terintegrasi dengan seluruh aplikasi SPBE di instansi.
		3	Aplikasi SP4N-LAPOR! telah terintegrasi dengan seluruh aplikasi pengaduan dan sebagian aplikasi SPBE lainnya di instansi.
		2	Aplikasi SP4N-LAPOR! telah terintegrasi dengan aplikasi pengaduan di instansi namun belum terintegrasi dengan aplikasi SPBE non-pengaduan.
		1	Aplikasi SP4N-LAPOR! belum terintegrasi dengan seluruh aplikasi pengaduan di instansi.
3	Keandalan pemantauan dan evaluasi	4	Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan.
		3	Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin namun hasilnya belum digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan.
		2	Pemantauan dan evaluasi dilakukan tidak secara rutin dan hasilnya belum digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan.
		1	Hanya terdapat mekanisme pemantauan atau evaluasi dan hasilnya juga belum digunakan sebagai umpan-balik untuk

			perbaikan kebijakan.
Program/Sasaran	Level	Deskripsi	
Peningkatan Partisipasi Publik			
1	Meningkatnya jumlah dan kualitas pengaduan	4	Sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta menunjukkan peningkatan jumlah dibandingkan tahun sebelumnya.
		3	Sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat namun tidak ada peningkatan dibandingkan dengan tahun sebelumnya.
		2	Sebagian kecil pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat.
		1	Sebagian kecil pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap atau tepat saja.
2	Meningkatnya efektivitas komunikasi SP4N	4	Seluruh kiriman (posting) di media sosial terkait SP4N memiliki keterikatan dengan pengguna dan terdapat kenaikan jumlah pengunjung/pengikut dibandingkan tahun sebelumnya
		3	Sebagian besar kiriman (posting) di media sosial terkait SP4N memiliki keterikatan dengan pengguna dan terdapat kenaikan jumlah pengunjung/pengikut dibandingkan tahun sebelumnya.
		2	Sebagian besar kiriman (posting) di media sosial terkait SP4N memiliki keterikatan dengan pengguna atau terdapat kenaikan jumlah pengunjung/pengikut dibandingkan tahun sebelumnya.
		1	Sebagian kecil kiriman (posting) di media sosial terkait SP4N memiliki keterikatan dengan pengguna.

Pelaporan atas ketercapaian sasaran program di atas dilakukan oleh Admin Instansi secara mandiri melalui aplikasi SP4N-LAPOR! instansi dengan disertai data pendukung yang relevan dan akuntabel sebagai bagian dari evaluasi rutin atas pelaksanaan *roadmap* SP4N. Keberhasilan instansi dalam mengembangkan SP4N juga dilihat dari capaian masing-masing instansi berdasarkan data pemantauan yang ditarik oleh Admin Nasional SP4N-LAPOR! setiap bulannya.

2.3 Kegiatan

Indikasi kegiatan yang dilakukan pada level mikro dilaksanakan dengan mempertimbangkan keselarasan waktu pelaksanaan kegiatan pada level makro dan meso serta kesiapan dan karakteristik masing-masing

instansi pemerintah. Indikasi kegiatan untuk dilaksanakan setiap instansi pemerintah sekurang-kurangnya adalah sebagaimana terlihat pada tabel berikut. Indikasi kegiatan tersebut menjadi pedoman Pemerintah Kabupaten Tegal dalam menetapkan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Tegal Tahun 2022-2024.

Tabel 2.3 Indikasi Kegiatan SP4N-LAPOR! Pada Level Mikro

Program	Kegiatan	Ruang Lingkup
Program Penguatan Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia	Penataan kelembagaan pengelolaan pengaduan instansi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pembangunan fungsi pengelolaan pengaduan secara khusus dalam organisasi dan tata kerja instansi yang didukung oleh sumber daya manusia, anggaran, dan perangkat kerja yang memadai sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 2) Pembangunan mekanisme dan pelaksanaan koordinasi intra instansi (antarunit kerja/OPD) terkait SP4N; dan 3) Peningkatan partisipasi aktif dalam simpul (hub) koordinasi SP4N.
	Penataan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Penyusunan proses bisnis dan SOP pengaduan sesuai standar yang berlaku secara nasional dengan penyesuaian pada konteks spesifik masing-masing instansi; 2) Pembentukan/pengintegrasian fungsi Tim Manajemen Perubahan (<i>change management team</i>) Pengelolaan Pengaduan; dan 3) Pemantauan dan evaluasi pengelolaan SP4N di lingkungan instansi secara periodik sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan pada level makro dan meso.
	Penguatan sumber daya manusia pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengembangan kompetensi bagi seluruh personil pengelola SP4NLAPOR! di instansi, termasuk berpartisipasi aktif dalam platform pembelajaran SP4N (pengembangan konten; <i>e-learning</i>; <i>coaching</i> dan <i>mentoring</i>; <i>community of practices</i>); 2) Evaluasi efektivitas pengembangan kompetensi SP4N di lingkungan instansi; 3) Pengangkatan pejabat fungsional Analis Pengelolaan Pengaduan; dan 4) Partisipasi dalam Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

Program	Kegiatan	Ruang Lingkup
	Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan instansi	1) Penyusunan dan implementasi sistem pengawasan dengan melibatkan APIP dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik instansi
Program Penguatan Kapabilitas SP4N-LAPOR!	Peningkatan kematangan SPBE	1) Integrasi sistem pengelolaan pengaduan dengan SP4N-LAPOR!; 2) Integrasi sistem informasi lainnya dengan SP4N-LAPOR!; 3) Penguatan sarana dan prasarana teknologi informasi pengelolaan pengaduan; 4) Adopsi struktur data, metadata, klasifikasi konteks data, dan standar kualitas dan pengelolaan data yang ditetapkan untuk SP4N-LAPOR! serta berkontribusi dalam penyusunannya;
	Optimalisasi pemanfaatan data pengaduan	1) Peningkatan transparansi data dan informasi pengelolaan pengaduan; 2) Pengembangan keterhubungan data dan informasi pengelolaan pengaduan dengan Satu Data; dan 3) Pengembangan mekanisme pemanfaatan data dan informasi pengaduan dalam perbaikan kebijakan Pelayanan Publik dan perencanaan kinerja dan anggaran ke depan.
Program Peningkatan Partisipasi Publik	Komunikasi publik dan pemasaran	1) Pengembangan media komunikasi dan pemasaran pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik, baik berbasis media massa, media sosial, dan tatap muka. 2) Evaluasi efektivitas strategi komunikasi (jangkauan, keterlibatan, survei top-of-mind).
	Penguatan kolaborasi beragam pihak (multistakeholders)	1) Identifikasi kelompok pemangku kepentingan untuk dilibatkan dalam pengembangan pengelolaan pengaduan di lingkungan instansi masing-masing; dan 2) Pengembangan kapasitas masyarakat dan kelompok target dalam rangka peningkatan jumlah dan kualitas pengaduan Pelayanan Publik.

Tabel 2.4 Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Tegal Tahun 2022-2024

No	Program/Kegiatan/Aksi	Sasaran Program	Data Capaian pada Tahun Awal Perencanaan	Satuan	Target Kinerja dan Kerangka Pendanaan						Penanggung Jawab	
					2022		2023		2024			
					Target	Rp.	Target	Rp.	Target	Rp.		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
I	Program Penguatan Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia											
	A	Penataan Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan Instansi	Meningkatnya Komitmen Pembuat Kebijakan									
	1	Penyusunan Peraturan Bupati Tegal tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Tegal Tahun 2022		Perbup	1	-	-	-	-	-	-	Bagian Organisasi & Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo
	2	Penyusunan Mekanisme koordinasi antar unit kerja/Perangkat Daerah terkait SP4N-LAPOR!		Dokumen	-	-	1	-	-	-	-	Bagian Organisasi & Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo

No	Program/Kegiatan/Aksi	Sasaran Program	Data Capaian pada Tahun Awal Perencanaan	Satuan	Target Kinerja dan Kerangka Pendanaan						Penanggung Jawab	
					2022		2023		2024			
					Target	Rp.	Target	Rp.	Target	Rp.		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	3	Penyusunan Revisi Keputusan Bupati Tegal tentang Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dengan Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!)	1	Keputusan Bupati	1	-	-	-	-	-	-	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo
	4	Penandatanganan Komitmen Bersama Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kabupaten Tegal	-	Kegiatan	1	5.000.000	-	-	-	-	-	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo
	5	Penyelenggaraan Rapat Koordinasi Perangkat Daerah	1	Kegiatan	1	15.000.000	1	15.000.000	1	15.000.000	15.000.000	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo
	6	Penyelenggaraan Rapat Koordinasi Pejabat Penghubung dan Admin SP4N-LAPOR! Perangkat Daerah	1	Kegiatan	1	15.000.000	1	15.000.000	1	15.000.000	15.000.000	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo

No	Program/Kegiatan/Aksi		Sasaran Program	Data Capaian pada Tahun Awal Perencanaan	Satuan	Target Kinerja dan Kerangka Pendanaan						Penanggung Jawab	
						2022		2023		2024			
						Target	Rp.	Target	Rp.	Target	Rp.		
1	2		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	B	Penataan Tata Laksana Pengelolaan Pengaduan Instansi	Meningkatnya Kualitas Koordinasi										
	1	Penyusunan Peta Proses Bisnis dan SOP Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal		0	Dokumen	-	-	1	-	-	-	-	Bagian Organisasi & Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo
	2	Penyusunan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Tegal tentang Penetapan Tenaga Teknis/Admin SP4N-LAPOR! Perangkat Daerah		0	Keputusan Sekretaris Daerah	1	-	-	-	-	-	-	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo
	3	Penyusunan Instrumen Penilaian Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal		0	Dokumen	-	-	1	20.000.000	-	-	-	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo

No	Program/Kegiatan/Aksi	Sasaran Program	Data Capaian pada Tahun Awal Perencanaan	Satuan	Target Kinerja dan Kerangka Pendanaan						Penanggung Jawab
					2022		2023		2024		
					Target	Rp.	Target	Rp.	Target	Rp.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	4	Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan SP4N pada Perangkat Daerah	0	Kegiatan	-	-	1	10.000.000	1	10.000.000	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo
	C	Penguatan Sumber Daya Manusia Pengelolaan Pengaduan	Terwujudnya Pengalokasian Sumber Daya yang Memadai								
	1	Pelatihan bagi Tenaga Teknis/Pejabat Penghubung Perangkat Daerah	1	Kegiatan	1	15.000.000	1	20.000.000	1	20.000.000	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo
	2	Pelaksanaan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal	1	Kegiatan	-	-	1	3.500.000	1	3.500.000	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo
	3	Keikutsertaan Pemerintah Kabupaten Tegal dalam Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kementerian PANRB	1	Kegiatan	1	3.500.000	1	3.500.000	1	3.500.000	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo

No	Program/Kegiatan/Aksi		Sasaran Program	Data Capaian pada Tahun Awal Perencanaan	Satuan	Target Kinerja dan Kerangka Pendanaan						Penanggung Jawab
						2022		2023		2024		
						Target	Rp.	Target	Rp.	Target	Rp.	
1	2		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	4	Pengusulan dan Pemenuhan Kebutuhan Pejabat Fungsional Analis Pengelolaan Pengaduan		0	Dokumen	-	-	3	5.000.000	3	5.000.000	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kepegawaian
	5	Publikasi SP4N-LAPOR! Melalui Media Sosial, Cetak dan Elektronik		1	Kegiatan	1	30.000.000	1	30.000.000	1	30.000.000	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo
	D	Penguatan Sistem Pengawasan Pengelolaan Pengaduan Instansi	Meningkatnya Efektivitas Pembelajaran SP4N-LAPOR!									
	1	Penyusunan dan Pelaksanaan Program Kerja Pengawasan Tahunan Aparat Pengawasan Internal Pemerintah (PKPT APIP)		1	Kegiatan	-	-	1	25.000.000	1	25.000.000	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Pengawasan
II	Program Penguatan Kapabilitas SP4N-LAPOR!											
	A	Peningkatan Kematangan SPBE	Transparansi Data dan Informasi									
	1	Infografis dan diseminasi (penyebarluasan) data kepada publik		1	Data	1	-	1	-	1	-	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo

No	Program/Kegiatan/Aksi	Sasaran Program	Data Capaian pada Tahun Awal Perencanaan	Satuan	Target Kinerja dan Kerangka Pendanaan						Penanggung Jawab	
					2022		2023		2024			
					Target	Rp.	Target	Rp.	Target	Rp.		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
	2	Entry aduan pelayanan publik secara manual dari kanal aduan Perangkat Daerah	1	Data	1	-	1	-	1	-	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo	
	B	Optimalisasi Pemanfaatan Data Pengaduan	1. Integrasi dan Kematangan Sistem Informasi									
	1	Pemanfaatan Data dan Informasi Pengaduan dalam Surat Edaran Bupati tentang Perencanaan dan Penganggaran Kegiatan Tahunan	1	Data	1	-	1	-	1	-	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo	
	2	Penyusunan SOP Pemanfaatan Data dan Informasi Pengaduan	1	Dokumen	-	-	1	5.000.000		5.000.000	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo	
	1	Monitorig dan Evaluasi Pengelolaan SP4N-LAPOR!	2. Keandalan Pemantauan dan Evaluasi	0	Kegiatan	-	-	1	30.000.000	1	30.000.000	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo
	2	Publikasi Progres Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR!		1	Kegiatan	-	-	1	20.000.000	1	20.000.000	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo

No	Program/Kegiatan/Aksi	Sasaran Program	Data Capaian pada Tahun Awal Perencanaan	Satuan	Target Kinerja dan Kerangka Pendanaan						Penanggung Jawab	
					2022		2023		2024			
					Target	Rp.	Target	Rp.	Target	Rp.		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
III	Program Peningkatan Partisipasi Publik											
	A	Komunikasi Publik dan Pemasaran	Meningkatnya Jumlah dan Kualitas Pengaduan									
	1	Pemutaran Iklan Layanan Masyarakat (ILM) di media cetak dan elektronik tentang pengelolaan SP4N-LAPOR!		1	Kegiatan	1	25.000.000	1	25.000.000	1	25.000.000	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo
	2	Pelaksanaan Survei Pemahaman dan Pemanfaatan Masyarakat atas SP4N-LAPOR!		0	Kegiatan	-	-	1	5.000.000	1	5.000.000	Perangkat Daerah Pengampu Urusan Kominfo
	B	Penguatan Kolaborasi Beragam Pihak (<i>multistakeholders</i>)	Meningkatnya Efektivitas Komunikasi SP4N-LAPOR!									
		Penyusunan Laporan Identifikasi Kelompok Pemangku Kepentingan Pengelolaan Pengaduan		0	Laporan	1	-	1	10.000.000	1	10.000.000	Dinas Kominfo
	1	Sosialisasi SP4N-LAPOR!		1	Kegiatan	1	30.000.000	1	30.000.000	1	30.000.000	Dinas Kominfo
JUMLAH						138.500.000		177.000.000		177.000.000		

BAB III PENUTUP

Dalam rangka penjaminan efektifitas pelaksanaan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tegal Tahun 2022-2024, diwajibkan melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkesinambungan dan melakukan penyesuaian strategi pelaksanaan program dan kegiatan apabila dibutuhkan.

BUPATI TEGAL,



UMI AZIZAH