



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN

Jl. Jend. Sudirman No 1(Komplek Perkantoran Pemkab Luwu)
Tlp. (0471) 3314537 Fax. (0471) 3314537 Kode Pos 91994

BELOPA

Belopa, 20 Desember 2021

Kepada

Nomor : 555/1325/DKISP/XII/2021
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Penyampaian Rencana Aksi
Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik SP4N-LAPOR!
Pemerintah Kabupaten Luwu.

Yth. Deputi Bidang Pelayanan Publik.
Kementerian Pendayagunaan
Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia

di –
Tempat

Berikut disampaikan dengan hormat Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020 – 2024. Melengkapi Surat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : B/118/PP.03/2021 Perihal Penyusunan Renaksi SP4N-LAPOR! Dan Pelaksanaan Monev Secara Berkala.

Demikian surat ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Pt. Kepala Dinas Komunikasi Informatika
Statistik Dan Persandian
Kabupaten Luwu



AHYAR KASIM SH., MH.

Pangkat : Pembina Utama Muda / IV.c
NIP : 19690504 200212 1 007



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

PENYUSUNAN RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TAHUN 2020-2024



**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
STATISTIK, DAN PERSANDIAN**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi 'alamin, puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa berkat rahmat dan karunia-Nya Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Periode 2020-2024 telah selesai disusun. Rencana Aksi untuk menggambarkan mengenai berbagai rencana program kegiatan yang akan dan telah dilakukan baik secara kualitatif maupun kuantitatif ataupun dari sisi efektivitas dan efisiensi serta ekonomisnya. Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu ini disusun agar dapat memberi gambaran arah dan prioritas strategis yang dinilai tepat sesuai dengan kondisi dan situasi assesment SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu dalam memenuhi harapan berbagai pihak stake holder inti maupun stake holder lainnya untuk mencapai masyarakat Luwu yang Maju. Rencana Aksi ini juga untuk memberikan informasi terhadap upaya apa yang akan dilakukan SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu guna mencapai kinerja yang prima dengan menumbuhkan program dan inovasi baru dalam menyelesaikan permasalahan pengaduan masyarakat di Kabupaten Luwu yang Maju, Sejahtera, dan Mandiri Dalam Nuansa Religi.

Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu yang telah disusun tentunya menjadi pedoman bagi semua pihak dalam menjalankan tugas dalam melayani pengaduan masyarakat di Kabupaten Luwu. Akhirnya diucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan peran aktif dalam penyusunan Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Periode 2020-2024.

Sangat disadari bahwa Rencana Aksi SP4N-LAPOR! ini masih jauh dari sempurna, namun demikian kami bertekad untuk senantiasa berusaha memperbaiki pada setiap kelemahan yang ada secara berkelanjutan. Semoga Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Periode 2020-2024 bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan untuk dijadikan sebagai salah satu bahan evaluasi Pemerintah Kabupaten Luwu.

Belopa, Desember 2021


BUPATI LUWU

Dr. Drs. H. BASMIN MATTAYANG, MPd

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Pengantar.....	3
B. Maksud dan Tujuan.....	4
C. Lingkup Renca Aksi	4
D. Landasan Hukum	4
BAB II KERANGKA KERJA SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN INSTANSI	 6
A. Kerangka Kerja (<i>Framework</i>)	6
B. Penilaian (<i>Assesment</i>)	12
BAB III TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, KEGIATAN DAN INDIKATOR-INDIKATOR.....	 19
A. Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi.....	19
B. Program dan Kegiatan Rencana Aksi	20
BAB IV DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER DAYA	 23
A. Dukungan Kelembagaan.....	23
B. Dukungan Kebijakan	23
C. Dukungan Sumber Daya.....	24
BAB V PENUTUP	31
LAMPIRAN :	
1. Matrik Assesmen	
2. Berita Acara Kegiatan Assesmen	
3. SK Tim Penyusun Renaksi	
4. Time Line Penyusun Renaksi	
5. Surat Undangan Rapat	

BAB I

PENDAHULUAN

A. PENGANTAR

Kabupaten Luwu adalah sebuah Kabupaten di Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Luas wilayah administrasi Kabupaten Luwu kurang lebih 3.000,25 km² dan terdiri dari 22 kecamatan pada tahun 2017 yang dibagi menjadi 227 desa/kelurahan. Kecamatan Latimojong adalah kecamatan terluas di Kabupaten Luwu, luas Kecamatan Latimojong tercatat sekitar 467,75 km² atau sekitar 15,59 persen dari luas Kabupaten Luwu, menyusul kemudian Kecamatan Walenrang Utara dan Walenrang Barat dengan luas masing-masing sekitar 259,77 km² dan 247,13 km² atau 8,66 persen dan 8,24 persen. Sedangkan kecamatan yang memiliki luas wilayah terkecil adalah Kecamatan Belopa Utara dengan luas kurang lebih 34,73 km² atau hanya sekitar 1,16 persen.

Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Luwu dibatasi oleh Kabupaten Luwu Utara dan Kota Palopo di sebelah utara, Teluk Bone di sebelah timur, Kota Palopo dan Kabupaten Wajo di sebelah selatan, dan Kabupaten Tana Toraja dan Kabupaten Enrekang di sebelah barat.

Dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Luwu tentunya ada program-program pembangunan di semua bidang yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat menuju Luwu Makmur, untuk itu diperlukan komunikasi intensif dengan seluruh elemen masyarakat melalui berbagai sarana dan prasarana, untuk mengetahui kebutuhan dan permasalahan-permasalahan yang di alami oleh masyarakat, sehingga program-program Pemerintah Kabupaten Luwu betul-betul program yang bisa diterima oleh masyarakat.

Untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat Pemerintah Kabupaten Luwu memberikan ruang seluas-luasnya kepada masyarakat untuk bisa mengadu menyampaikan permasalahan yang dihadapi tanpa harus pergi dari rumahnya yaitu dengan menyediakan aplikasi Pengaduan Masyarakat SP4N-LAPOR! yang disediakan oleh Kemenpan RB dan Aplikasi Surat Warga melalui web Luwukab.go.id aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Luwu. Untuk itu diperlukan Rencana Aksi Pengaduan Masyarakat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik budang pengaduan masyarakat di Kabupaten Luwu.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Meningkatkan komunikasi pemerintah daerah dengan masyarakat melalui Pelayanan Pengaduan Masyarakat oleh semua Perangkat Daerah dan Kecamatan dalam rangka membuat program-program sesuai kebutuhan masyarakat menuju Luwu Makmur.

2. Tujuan

- a. Mempersiapkan perencanaan yang terarah, terpadu, dan terkoordinasi untuk meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Luwu.
- b. Meningkatkan integrasi program-program Pemerintah Kabupaten Luwu dengan Pemerintah Propinsi dan Pemerintah Pusat, untuk sinergitas pelayanan pengaduan masyarakat di kabupaten Luwu.
- c. Meningkatkan jumlah pengaduan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah Kabupaten Luwu.
- d. Meningkatkan persentase penyelesaian pengaduan masyarakat untuk meningkatkan komitmen penyelenggara pelayanan publik dalam menyelesaikan permasalahan yang diterima masyarakat tentunya dengan kebijakan public berbasis bukti (*evidence-based public services policy*).

C. LINGKUNGAN RENCANA AKSI

Adapun ruang lingkup Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu sebagai berikut :

1. Kerangka Kerja Sistem Pengelolaan Pengaduan Instansi
2. Tujuan, Sasaran, Program, Kegiatan dan Indikator-Indikator
3. Dukungan Kelembagaan, Kebijakan dan Sumber Daya

D. LANDASAN HUKUM

Landasan hukum dalam penyusunan Rencana Aksi ini adalah sebagai berikut

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.
2. Surat dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, Nomor : B/188/PP.03/2021, tanggal 20 Agustus 2021, perihal Penyusunan Renaksi SP4N dan Pelaksanaan Monev secara berkala.
3. Peraturan Daerah Kabupaten Luwu, Nomor 123 Tahun 2020, tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kabupaten Luwu

4. Peraturan Daerah Kabupaten Luwu No 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
5. Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Nomor 92 Tahun 2020, tentang Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkup Pemerintahan Kabupaten Luwu 2020-2024.
6. Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu, Nomor : 555/81/SK/DKISP/IX/2021, tanggal 9 September 2021, tentang Tim Penyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020-2024.

BAB II

KERANGKA KERJA

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN INSTANSI

Kerangka Kerja (*Framework*) merupakan komponen-komponen mendasar dalam sebuah pengelolaan pengaduan yang efektif. Sedangkan *assessment* merupakan teknik untuk mengetahui seberapa efektif sistem pengelolaan pengaduan berdasarkan penilaian terhadap komponen-komponen dalam *framework* tersebut. Asesmen dilakukan secara mandiri (*self-assessment*) oleh Tim Penyusunan Renaksi dan selanjutnya dilakukan analisis berdasarkan hasil yang didapat dari penilaian mandiri.

A. Kerangka Kerja (*Framework*) Sistem Pengelolaan Pengaduan

Sistem pengelolaan pengaduan yang efektif didukung oleh *framework* yang terdiri dari sejumlah komponen dasar. Komponen-komponen dalam *framework* sistem pengelolaan pengaduan terdiri dari nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya, serta pengembangan dan pembelajaran.



Gambar 1 *Framework* Sistem Pengelolaan Pengaduan

1. Nilai

Pengaduan harus dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami. **Transparan:** proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas. **Responsif:** memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif. **Imparsial:** tidak memihak (netral)

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai, yaitu mudah diakses, transparan, responsif, dan imparial. Ketika keempat nilai ini dapat terpenuhi, organisasi tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pengelolaan pengaduan yang mereka miliki, tetapi juga mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau komplain yang tidak perlu (secara internal dan/atau eksternal) serta sumber daya yang dimiliki juga dapat digunakan secara proporsional. Salah satu nilai penting dalam sistem pengelolaan pengaduan adalah mudah diakses oleh semua kalangan. Instansi dapat melakukan beberapa hal berikut agar layanan pengelolaan pengaduan menjadi mudah diakses:

- a. mempublikasikan kebijakan pengelolaan pengaduan di situs web dan melalui materi referensi lain yang dapat diakses oleh public
- b. mengintegrasikan setiap aduan yang masuk terutama dari kelompok marjinal
- c. bersikap proaktif dalam mencari aduan dari kelompok marjinal melalui kunjungan dan program penjangkauan terutama di daerah pedesaan dan terpencil
- d. pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media, meliputi media konvensional (kotak pengaduan, surat, telepon, SMS) dan media kontemporer (media sosial, website, aplikasi ponsel) Nilai selanjutnya adalah transparansi. Dalam pengelolaan pengaduan transparansi diwujudkan dengan proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya menjadi sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas. Transparansi juga berarti keterbukaan instansi dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan pengaduan kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.

Adapun beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Instansi dalam mewujudkan transparansi dalam pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:

- a. tersedianya fasilitas untuk mengakses informasi
- b. pemberian informasi yang jelas, konsisten, dan relevan
- c. adanya standarisasi atas proses pengelolaan pengaduan kepada masyarakat
- d. berbagai peraturan dan interaksi pemerintah dengan masyarakat terdokumentasi dengan baik dan mudah diakses

Nilai ketiga dalam pengelolaan pengaduan adalah responsif. Responsif memiliki artian bahwa instansi dapat memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif. Adanya respon yang baik dan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat akan meningkatkan kepercayaan publik (*public trust*) serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Adapun nilai terakhir adalah imparial,

dimana instansi dituntut untuk tidak berpihak dan selalu netral dalam melakukan proses pengelolaan pengaduan. Instansi perlu menyadari bahwa terdapat berbagai hambatan pribadi, budaya, dan struktural yang dapat berdampak pada kemampuan orang tertentu untuk mengajukan keluhan/aduan. Oleh karena itu, instansi perlu mengembangkan strategi untuk mengatasinya. Hal ini diperlukan untuk memastikan bahwa semua aspek penyediaan layanan dan fungsi penanganan keluhan dapat disesuaikan untuk memenuhi usia, kemampuan fisik atau intelektual seseorang.

2. Komitmen

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

Adanya komitmen yang baik untuk menangani pengaduan dengan sendirinya akan menghasilkan pengelolaan yang efektif. Organisasi yang memiliki komitmen yang kuat dalam mempromosikan dan mendorong penggunaan sistem pengelolaan pengaduan lebih cenderung untuk :

- a. memperkuat hubungan antar maupun intra organisasi
- b. mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan
- c. meningkatkan layanan dan sistem pengelolaan pengaduan
- d. meningkatkan sistem layanan yang digunakan oleh user.

Komitmen untuk pengelolaan pengaduan yang baik dibutuhkan di semua tingkatan dalam organisasi. Pimpinan organisasi harus memperjuangkan terciptanya pengelolaan yang efektif sebagai cara mencapai tujuan organisasi serta komitmen pemerintah untuk layanan pengelolaan pengaduan yang baik.

Cara pimpinan instansi agar dapat mencapai tujuan ini meliputi:

- a. secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N;
- b. mengembangkan dan membuat kebijakan tentang bagaimana pengaduan dapat disampaikan kepada organisasi dan bagaimana pengaduan akan dikelola.

Pada level supervisi, hal yang dapat dilakukan oleh instansi untuk mencapai tujuan dari pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:

- a. memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan sesuai standar operasi yang ditetapkan;
- b. memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan;
- c. menggunakan data pengaduan sebagai salah satu alat dalam manajemen pemerintahan misalnya berkaitan dengan pengambilan keputusan serta perbaikan kebijakan dan program.
- d. Selanjutnya, pada level operasional, hal yang perlu dilakukan oleh instansi untuk memperkuat komitmen dalam mencapai tujuan dari pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:
 - e. Memastikan konektivitas dengan sistem nasional;
 - f. memberikan respon terhadap pengaduan yang diterima;
 - g. menyelesaikan pengaduan sesuai kategori;
 - h. membangun koordinasi dan kolaborasi;
 - i. melaksanakan publikasi dan public engagement,
 - j. pengelolaan sistem dan infrastruktur IT;
 - k. serta berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan.

3. Kebijakan

Kelembagaan: meningkatkan kapasitas kelembagaan dan personil untuk mengelola pengaduan. Wewenang: memiliki wewenang dan sumber daya memadai serta kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional. Anggaran: memiliki dukungan anggaran. Prosedur: memiliki standar prosedur yang jelas

Kebijakan pengelolaan pengaduan merupakan wujud komitmen instansi untuk menyelesaikan aduan secara adil, transparan, dan cepat. Hal ini juga memperkuat peran penting yang dimainkan oleh pengelola pengaduan dalam meningkatkan layanan dan sistem yang digunakan. Penguatan kebijakan dari segi kelembagaan dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan dan

sumber daya manusia dalam pengelolaan pengaduan. Sedangkan dari segi wewenang, bertujuan untuk mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional. Prosedur penanganan pengaduan menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil oleh admin/staf untuk melaksanakan tujuan kebijakan pengelolaan pengaduan organisasi dan menanggapi setiap aduan yang diterima. Pemberian standar prosedur ini menjadi alat untuk mengukur kinerja pengelolaan pengaduan organisasi.

Pada aspek penguatan kelembagaan, instansi dapat melakukan hal berikut:

- a. Penataan kelembagaan pengelolaan pengaduan instansi;
- b. Penataan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi;
- c. Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan;

Adapun pada segi wewenang, instansi dapat melakukan hal berikut:

- a. kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional.

Sedangkan pada bagian prosedur, hal yang perlu diperhatikan meliputi:

- a. Melakukan ekstensifikasi SOP untuk mengakomodir berbagai pengaduan yang sesungguhnya memiliki karakter waktu penyelesaian berbeda;
- b. SOP harus mencakup berbagai proses sesuai dengan kategori pengaduan;
- c. SOP perlu dibuatkan berdasarkan urgensinya diantaranya waktu penyelesaian, jenis pengaduan, instansi yang menyelesaikan, dan kondisi geografis;
- d. Memperhatikan aspek GESI (Gender & Social Inclusion) sehingga bias mengakomodir berbagai pengaduan khususnya terkait perempuan, penyandang disabilitas, dan kelompok marjinal atau dengan kata lain dapat menyesuaikan dengan karakter pengaduan dari kelompok-kelompok tersebut.

Selain itu dukungan anggaran juga menjadi hal penting dalam pengelolaan pengaduan. Salah satu contoh dukungan dalam segi anggaran adalah adanya inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan penganggaran berbasis kinerja (memiliki target kinerja) dan dimanfaatkan dengan tingkat realisasi $\geq 90\%$.

4. Sumber Daya

Pada aspek sumber daya, sistem pengelolaan pengaduan instansi setidaknya memerlukan 2 hal, yaitu :

- a. Staf terampil dalam jumlah yang memadai untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh instansi dengan tepat
- b. Bahan dan peralatan yang memadai, termasuk sistem untuk mencatat data pengaduan dan melacak kemajuan pengaduan.

Semua staf harus menyadari tanggung jawab mereka terkait dengan pengelolaan pengaduan. Staf yang tidak memiliki tanggungjawab langsung untuk menangani pengaduan, setidaknya tetap harus memiliki pemahaman dasar mengenai pengaduan, sehingga dapat merujuk pengaduan secara internal jika menerimanya. Staf yang tugasnya mencakup pengelolaan pengaduan perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai untuk dapat menanggapi pengaduan secara efektif. Staf yang ditugaskan untuk mengelola pengaduan, setidaknya harus mendapatkan berbagai hal berikut :

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

Selain dari kebutuhan staf yang terampil, pelaksanaan pengelolaan pengaduan juga membutuhkan fasilitas sarana dan pra sarana yang dapat menunjang kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap instansi. Fasilitas yang paling dibutuhkan adalah sistem IT yang terintegrasi karena pengelolaan pengaduan yang ada di Indonesia berbasis kepada aplikasi. Oleh karena itu, aplikasi pengelolaan pengaduan di setiap instansi setidaknya dapat memiliki beberapa aspek berikut :

- a. Memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada publik tentang system pengelolaan pengaduan instansi tersedia dalam berbagai format alternatif, misalnya Braille dan lain-lain;
- b. Memungkinkan orang untuk menyesuaikan ukuran font informasi yang terdapat di aplikasi;
- c. Melatih staf di bagian frontliner untuk mengidentifikasi orang-orang yang mungkin memerlukan bantuan tambahan dalam menyampaikan aduan;
- d. Berkomunikasi dengan orang-orang yang menyampaikan aduan dalam format yang dapat diakses oleh semua pihak.

5. Pengembangan dan Pembelajaran

Pelatihan/Capacity Building: Kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kinerja unit-unit pengelola pengaduan. Panduan Teknis: Adanya panduan teknis mengenai pengelolaan pengaduan. Penguatan Sistem: Penguatan sistem pengelolaan pengaduan instansi Penggunaan Data untuk Perbaikan Layanan:

Pemanfaatan data pengaduan pelayanan untuk pembuatan kebijakan dan perbaikan pelayanan

Pemberian pelatihan kepada unit-unit pengelola pengaduan, merupakan hal yang dibutuhkan oleh setiap instansi. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari setiap unit pengelola pengaduan. Ada pun bentuk pelatihan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

- a. Pemberian coaching dan mentoring melalui melalui platform pembelajaran SP4N.
- b. Pemberian workshop, bimbingan teknis, dan/atau pelatihan kepada kelompok masyarakat
- c. Pemberian pelatihan terkait aspek gender dan perlindungan hak penyandang disabilitas (inklusi sosial) bagi kelompok GESI (Kesetaraan Gender dan Inklusi Sosial)

Selanjutnya setiap instansi harus memiliki panduan teknis mengenai pengelolaan engaduan. Panduan teknis ini menjadi acuan yang digunakan oleh setiap unit pengelola pengaduan. Adanya panduan teknis ini untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan. Pada aspek penguatan sistem, hal ini terkait dalam hal manajemen pengelolaan pengaduan di sebuah instansi, sehingga diperlukan pendefinisian peran dan fungsi dari berbagai perangkat unit di setiap instansi, sesuai kapasitas dan kemampuan yang dimiliki oleh instansi tersebut.

Hal selanjutnya yang diperhatikan adalah, setiap data yang masuk dalam aplikasi pengelolaan pengaduan harus dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan publik. Setiap aduan yang masuk, akan menjadi data valid tentang kekurangan kualitas layanan secara rinci baik tentang prosedur dan proses pelayanan, fasilitas yang tersedia, biaya, serta kompetensi dan perilaku aparatur pelayanan. Hal ini bisa menjadi database untuk rekomendasi perbaikan pelayanan, yang kemudian dianalisa dan dimasukkan dalam janji dan rekomendasi perbaikan pelayanan dari setiap instansi.

B. Penilaian (Assesment) Pengelolaan Pengaduan Instansi

Setelah memahami framework di atas, maka tahapan selanjutnya dalam penyusunan rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi adalah melakukan self• assessment. Asesmen ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan dan sebagai dasar dalam menentukan sasaran, program, dan kegiatan dalam menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi.

1. Pengisian Matriks Asesmen

Secara mandiri, dilakukan penilaian terhadap kondisi pengelolaan pengaduan dengan mengisi tabel/ matriks berikut.

Tabel 1 Matriks Asesmen Informasi umum

No	Uraian	2020		2021	
		Jumlah	%	Jumlah	%
1	Jumlah Pengaduan	9		6	
2	Rata-rata jumlah pengaduan tiap bulan	1		1	
3	Jumlah pengaduan yang diselesaikan	9	100%	5	83%
4	Jumlah pengaduan yang tidak dapat di selesaikan (dalam proses)	0	0%	1	17%

Berikut hasil pengisian Matrik Asesmen berdasarkan skala 1 terendah dan 4 tertinggi:

Tabel 2 Matriks Asesmen

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.				✓
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			✓	
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				✓
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih.				✓
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				✓
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.			✓	
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.			✓	
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.				✓
9	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan		✓		

	meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain.				
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.		✓		
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.		✓		
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.		✓		
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				✓
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.			✓	
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.			✓	
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai			✓	
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.				✓
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.		✓		
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	✓			
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	✓			
21	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain	✓			
22	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan <i>platform</i> pembelajaran nasional	✓			

2. Kategorisasi Hasil Asesmen

Selanjutnya mengelompokkan hasil asesmen ke dalam kelompok atau kategori tertentu sebagai dasar untuk menentukan program sebagaimana terdapat dalam Road Map SP4N LAPOR! 2020 - 2024, sebagai berikut :

Tabel 3 Kategorisasi Hasil Asesmen

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi & Monev
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.				✓			✓		
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			✓		✓				
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				✓		✓			
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih.				✓		✓			
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				✓	✓				
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.			✓				✓		
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.			✓				✓		
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.				✓		✓			

9	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain.		✓			✓	✓		
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.		✓			✓			✓
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.		✓				✓		
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.		✓			✓	✓		
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				✓	✓	✓		
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.			✓					✓
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.			✓			✓		
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai			✓				✓	
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.				✓			✓	
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.		✓				✓		
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	✓					✓		
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	✓					✓		

21	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain	✓						✓		
22	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan <i>platform</i> pembelajaran nasional	✓						✓		

3. Penetapan Prioritas

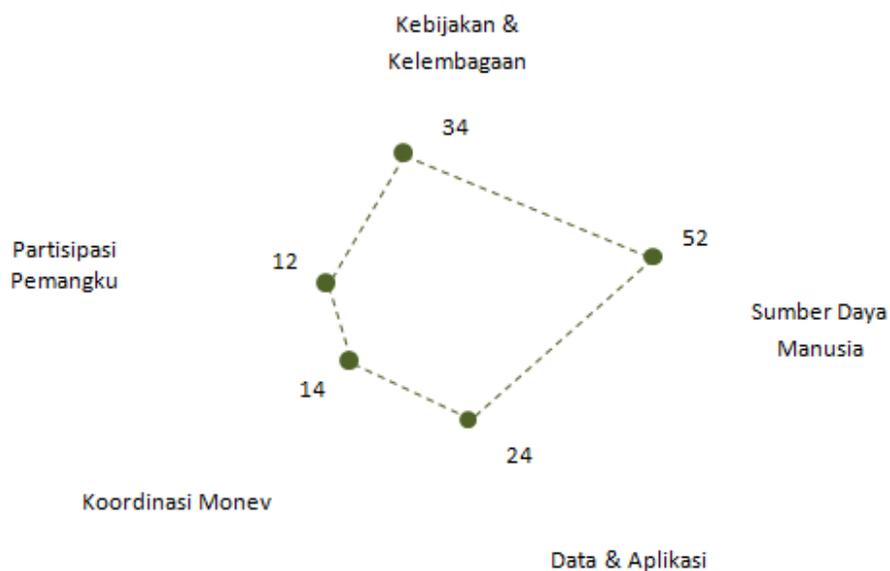
Berdasarkan penilaian matriks asesmen dan kategori di atas, kita diskusikan dan tentukan kelompok prioritas untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan instansi.

Tabel 4 Penentuan Prioritas Instansi

No	Aspek	Prioritas					Alasan
		1	2	3	4	5	
1	Kebijakan & Kelembagaan	1	2	3	④	5	Sudah ada SK Bupati terkait Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR Pemerintahan Kabupaten Luwu
2	Sumber Daya Manusia	1	2	3	4	⑤	Sudah Tersedia Pejabat penghubung yang berkompeten pada masing-masing OPD untuk mengelola pengaduan SP4N-LAPOR
3	Data & Aplikasi	1	2	③	4	5	Belum terintegrasinya aplikasi local ke aplikasi SP4N-LAPOR
4	Pertisipasi Pemangku Kepentingan	①	2	3	4	5	Tingkat awareness pimpinan terhadap pengelolaan pengaduan cukup baik
5	Koordinasi & Monev	1	②	3	4	5	Sudah dilakukan rapat koordinasi dan monev secara berkela untuk OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Luwu 1 kali/tahun

Gambar 2 Bagian Prioritas Instansi

PRIORITAS



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

A. TUJUAN DAN SASARAN RENCANA AKSI

Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu, menetapkan tujuan dan sasaran strategis rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi sebagai berikut:

Tujuan:

"Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan di Pemerintah Kabupaten Luwu yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya"

Sasaran strategis yang ingin diwujudkan dalam Rencana Aksi SP4N-LAPORI Pemerintah Kabupaten Luwu 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.

Setiap sasaran strategis perlu didukung oleh indikator yang terukur dengan menetapkan target capaian untuk setiap tahun sebagai berikut :

No	Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2020	Target pada Tahun			
			2021	2022	2023	2024
1	Jumlah pengaduan dari masyarakat	9 Pengaduan	20 Pengaduan	40 Pengaduan	50 Pengaduan	75 Pengaduan
2	Persentase penyelesaian pengaduan	100%	100%	100%	100%	100%

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-LAPOR 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).

B. PROGRAM, KEGIATAN RENCANA AKSI

1. Program dan Kegiatan

Berdasarkan hasil asesmen tersebut diatas pada tabel kerja matrik asesmen dan kelompok prioritas, maka telah diketahui kondisi dan aspek-aspek dalam pengelolaan pengaduan yang perlu mejadi 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 pada table berikut ini.

Tabel 6. Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020 - 2024

No	Program, Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
1	Peningkatan Pertisipasi Pemangku Kepentingan					Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
a	Sosialisasi pelayanan pengaduan SP4N-LAPOR		✓		✓	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
b	Rakor pelayanan pengaduan SP4N-LAPOR	✓	✓		✓	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
c	Seminar peran pengaduan terhadap peningkatan pelayanan publik		✓	✓		Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
d	Peningkatan komunikasi publik		✓		✓	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
2	Koordinasi Pelaksanaan, Pemantauan dan Evaluasi					
a	Pelaksanaan proses dan tindak laniut pelayanan pengaduan	✓	✓	✓	✓	Dinas Kominfo, Semua OPD
b	Rakor monitoring/pemantauan dan evaluasi pelaksanaan proses penanganan pengaduan	✓	✓	✓	✓	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
c	Koordinasi dan konsultasi pelayanan pengaduan ke Provinsi Sulsel dan ke Pemerintah Pusat	✓	✓	✓	✓	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat

3	Optimalisasi Pemanfaatan data dan Aplikasi					
a	Integrasi Aplikasi Lokal dengan SP4N-LAPOR		✓			Dinas Kominfo, Semua OPD
b	Survey Kepuasan Masyarakat terhadap SP4N-LAPOR		✓	✓	✓	Dinas Kominfo, Semua OPD
	Penyusunan Laporan Pengaduan secara berkala	✓	✓	✓	✓	Dinas Kominfo, Semua OPD
	Monev Tindak Lanjut pengaduan	✓	✓	✓	✓	Dinas Kominfo, Semua OPD
	Publikasi dan Diseminasi Data pengaduan		✓	✓	✓	Dinas Kominfo, Semua OPD
4	Penauatan Kelembagaan					
a	Penyusunan Peraturan Bupati tentang Pelayanan Pengaduan		✓			Dinas Kominfo, Inspektorat, Bagian Organisasi, Bagian Hukum
b	Tersedianya anggaran pengelolaan pengaduan		✓	✓	✓	Dinas Kominfo, Semua OPD, Bappeda, BPKD
c	Penguatan Tim Koordinasi dan Pelaksana Pengelola Pengaduan		✓	✓	✓	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
d	Penyusunan proses bisnis pengelolaan pengaduan		✓			Dinas Kominfo, Semua OPD
e	Review SOP pelayanan pengaduan		✓	✓	✓	Dinas Kominfo, Semua OPD
5	Penguatan Sumber Daya					
a	Bimbingan Teknis/Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pengelola Pengaduan		✓		✓	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
b	Pertemuan Refreshing Pengelola Pengaduan		✓		✓	Dinas Kominfo, Semua OPD
c	Studi Banding pengelolaan pengaduan			✓		Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
d	Kompetisi SP4N-LAPOR Tingkat Kabupaten		✓	✓	✓	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
e	Peningkatan jaringan dan Infrastruktur		✓		✓	Dinas Kominfo, Semua OPD

f	Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan pengaduan		✓		✓	Dinas Kominfo, Semua OPD
---	--	--	---	--	---	--------------------------

2. Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

Berdasarkan Kelompok Program/program di atas, maka disusun indicator (ukuran) keberhasilan sebagai berikut :

Tabel 7 Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

No	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
1	Penguatan Kelembagaan	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah (alokasi) sumber daya manusia, anggaran, dan perangkat yang memadai Semua unit pemberi layanan publik menerapkan proses bisnis pengelolaan pengaduan
2	Penguatan Sumber Daya	<ul style="list-style-type: none"> Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N Pengelola pengaduan menunjukkan peningkatan kinerja dan perilaku (etika) Tersedianya sarana, prasarana dan jaringan infrastruktur yang memadai
3	Optimalisasi Pemanfaatan data dan Aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> Publik dapat mengakses data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya Data pengaduan dimanfaatkan oleh instansi untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik. Jumlah aplikasi lain yang diintegrasikan dengan aplikasi LAPOR!
4	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	<ul style="list-style-type: none"> Sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta menunjukkan peningkatan jumlah dibanding tahun sebelumnya Semua pembuat kebijakan, termasuk pimpinan tertinggi instansi, secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi
5	Koordinasi Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antarinstansi pemerintah, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N terjadi secara rutin maupun sewaktu waktu dibutuhkan Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan pengelolaan pengaduan

BAB IV

DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER DAYA

A. DUKUNGAN KELEMBAGAAN

Pada Peraturan Bupati Luwu Nomor 112 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Jabatan dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Luwu, Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian untuk pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi tupoksi Bidang Layanan Komunikasi dan Informatika.

Sebagaimana Keputusan Bupati Luwu Nomor 280/IV/2021, tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Luwu yang mencakup Tim Koordinasi dan Tim Pengelola Pengaduan.

Pengelola SP4N-LAPOR! memiliki peran dan tanggung jawab luas untuk memastikan sistem berjalan optimal dan memenuhi harapan publik. Pengelolaan SP4N-LAPOR! meliputi kemampuan untuk membangun kondisi dimana semua pengelola di tingkat Perangkat Daerah dan Kecamatan bisa menjawab persoalan persoalan yang ada di masyarakat sehingga bisa kondusif, memperkuat kerangka kebijakan dan instrumen teknis, serta memiliki fungsi-fungsi kelembagaan yang efisien dan efektif. Untuk itu, kelembagaan SP4N-LAPOR! harus memiliki sejumlah fungsi untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan pengaduan masyarakat, dan Merupakan suatu hal yang penting bagi pengelola untuk memiliki wewenang dan sumber daya memadai serta kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi dan teknis operasional.

B. DUKUNGAN KEBIJAKAN

Visi Pemerintah Kabupaten Luwu yaitu :

“Kabupaten Luwu Yang Maju, Sejahtera Dan Mandiri Dalam Nuansa Religi”

Misi :

1. Mewujudkan Pemerintahan Yang Profesional, Berwibawa, Amanah, Transparan, dan Akuntabel;
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Dan Kesehatan Yang Terjangkau Bagi Semua Lapisan Masyarakat;
3. Meningkatkan Pembangunan Infrastruktur Yang Berkualitas dan Berkelanjutan;
4. Pengembangan Ekonomi Kerakyatan Melalui Pengembangan Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah Dan Perluasan Lapangan Kerja;
5. Mewujudkan Ketahanan Pangan Dan Perekonomian Daerah Yang Tangguh Berbasis Agribisnis;

6. Meningkatkan Kualitas Kehidupan Beragama Dalam Mewujudkan Masyarakat Kabupaten Luwu Yang Religius;
7. Optimalisasi Otonomi Desa Dan Pemberdayaan Masyarakat Desa;
8. Menciptakan Iklim Investasi dan Usaha Yang Kondusif Berwawasan Lingkungan;
9. Penegakan Supremasi Hukum, Hak Asasi Manusia, Untuk Mendorong Partispasi Publik;
10. Mewujudkan Kebijakan Pengelolaan Sumber Daya Alam Dan Lingkungan Serta Penanggulangan Bencana.

MISI Ke-1, RPJMD Kabupaten Luwu 2019-2024 yaitu Mewujudkan Pemerintahan Yang Profesional, Berwibawa, Amanah, Transparan, dan Akuntabel. Tata kelola pemerintahan bersih pada prinsipnya adalah sebuah model penyelenggaraan pemerintahan yang paling diminati bahkan dijadikan nilai kerja untuk memperoleh kepercayaan publik. Oleh karenanya Pemerintah Kabupaten Luwu melalui misi ini tidak hanya menjadikan hal tersebut sebagai narasi melainkan tercermin dalam penyelenggaraan pemerintahan. Untuk mendukung tercapainya pemerintahan yang bersih salah satu hal yang paling esensial adalah penyelenggaraan pemerintahan secara profesional.

Secara umum, upaya-upaya yang dilakukan untuk mewujudkan misi ini antara lain adalah peningkatan kualitas sistem perencanaan pembangunan, meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, penerapan merit system dalam pengisian jabatan, pembinaan dan pengawasan melekat, pengembangan inovasi, peningkatan kualitas SDM aparatur, penguatan regulasi, meningkatkan pengelolaan keuangan daerah.

Dengan pelaksanaan misi ini, akan terwujud penyelenggaraan pemerintahan yang amanah dan transparan, yang memuaskan masyarakat. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah, sehingga terwujud pemerintahan yang berwibawa.

Dalam melaksanakan Pelayanan Pengaduan Publik melalui SP4N-LAPOR! dengan pemanfaatan teknologi informasi, komunikasi yang terpadu, terintegrasi, aman dan handal juga bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

C. DUKUNGAN SUMBER DAYA

Kebutuhan akan sumber daya manusia yang kompeten dan jumlahnya memadai untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik adalah suatu kebutuhan yang mendesak. Salah satu yang paling utama terkait kompetensi sumber daya manusia, yang perlu adanya penyediaan jabatan fungsional pengelola pengaduan Pelayanan Publik. Pemenuhan fungsi yang mencakup analisis pengaduan,

analisis sistem dan pengolahan data dalam pengelolaan operasional SP4N•
LAPOR!

Peningkatan kapasitas sumber daya manusia setidaknya perlu meliputi pembentukan Jabatan Fungsional Pengelola Pengaduan Pelayanan publik dan pengembangan kompetensi teknis dan manajerial dalam pengelolaan pengaduan bagi personil yang ditugaskan dalam unit pengaduan saat ini. Pembentukan jabatan fungsional diharapkan dapat mendorong petugas pengelola pengaduan dalam mempercepat proses penyelesaian pengaduan berdasarkan kewenangan yang cukup, bekerja secara penuh waktu dan mendapatkan jaminan tentang jenjang karir. Pejabat pengelola pengaduan sepatutnya dapat diberikan kewenangan untuk menganalisis masalah, memberikan solusi, rekomendasi atas pengaduan hingga menyelesaikan sengketa pengaduan.

1. SUMBER DAYA MANUSIA

Kekuatan pendukung keberhasilan dalam pelaksanaan tugas Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian sejumlah 73 orang dengan tingkat pendidikan bervariasi dari sekolah menengah pertama hingga magister. Bentuk kekuatan dimaksud dapat dilihat dari rincian berdasarkan beberapa kekuatan sebagai berikut

Tabel 8 Data Pegawai Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian
Kabupaten Luwu

NO	PENDIDIKAN	TENAGA PNS	TENAGA KONTRAK
1	Pasca Sarjana (S2)	4	-
2	Sarjana (S1)	25	20
3	Diploma IV	1	-
4	Diploma III		4
5	SLTA	3	13
6	SMK		3
7	SMP	-	-
8	SD	-	-
	Jumlah	33	40

- a. Jumlah Pegawai Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu saat ini berjumlah 73 orang terdiri dari PNS berjumlah 33 dan Pegawai Tidak Tetap (PTT) berjumlah 40 orang.
- b. Dari sisi pendidikan Pascasarjana (S2) 4 orang, Sarjana (S1) 45 orang, Diploma (D IV) 1 orang, Diploma (D III) 4 orang, SLTA 16 orang, dan SMK 3 orang, ini berarti bahwa Sumber Daya Aparatur Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan

Persandian Kabupaten Luwu masih jauh dari memadai dilihat dari beban kerja saat ini.

- c. Dalam hal Kompetensi Aparatur Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian disesuaikan dengan kebutuhan beban kerja yang saat ini sangat urgent seperti programmer aplikasi dan data base, programmer sistem networking, sistem analis, maintenance hardware dan network, serta multimedia. Semua personil secara individu dapat meningkatkan kompetensi melalui kursus/pelatihan bersertifikat dan spesifik, workshop, serta semua hal yang dapat menunjang kinerja Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian.

Tabel 9 Komposisi Personil Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Menurut Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Bidang/jurusan	PNS	Kontrak
1	Pasca Sarjana (S2)	4	- Hukum - Keuangan daerah - Administrasi negara - Ilmu kesehatan masyarakat	1 1 1 1	
2	Sarjana (S1)	25	- Teknik Informatika - Teknik Mesin - Teknik Pertambangan - Komputer - Komunikasi - Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Konunikasi - Ilmu Hukum - Administrasi Negara - Hukum Keperdataan - Statistika - Ekonomi Pembangunan - Ekonomi Manajemen - Ekonomi - Ekonomi Islam - Pendidikan Tehnik Sipil Dan Perencanaan	3 1 1 2 1 9 1 1 1 1 2 1 1 1 1	7 2 2 3 1

			- Biologi Sains - Manajemen - Teknik Telekomunikasi - Sistem Informasi - Administrasi Pendidikan		1 1 1 1 1
3	Diploma 4	1	- STPDN	1	
4	Diploma 3	1	- Akuntansi - Komputer - Manajemen Informatika		1 2 1
5	SLTA	3	- IPA	3	13
6	SMK		- Pemeliharaan dan Perbaikan Instrumen Elektronika Pesawat Udara - Teknik computer dan Jaringan - Bisnis dan Manajemen		1 1 1
7	SMP	-	-	-	-
8	SD	-	-	-	-
			Jumlah	33	40

Tabel 10. Pendidikan Dan Latihan Formal Diklat Kepemimpinan
Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian

No	Nama Jabatan	Jumlah Personil	Diklat PIM II	Diklat PIM III	Diklat PIM IV	Prajab
1	Kepala Dinas	1	1	1	1	1
2	Sekretaris	1		1	1	1
3	Kepala Bidang	5		2	3	5
4	Kepala Seksi	10			2	10
5	Kepala Sub Bagian	3				3
6	Staf PNS	13				13

2. ANGGARAN

Untuk mendukung pelaksanaan operasional program dan kegiatan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Luwu, penganggaran melalui Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu, Bidang Layanan Komunikasi dan Informatika pada Seksi Kehumasan dan Layanan Informasi,

kegiatan Pelayanan Informasi Publik sebanyak Rp. 50.000.000,- (*lima puluh juta rupiah*).

3. SUMBERDAYA SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana dalam mendukung kinerja Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu adalah Ruang Server yang ditempatkan di Dinas Kominfo-SP Kabupaten Luwu.

Untuk operasional diperlukan sarana dan peralatan kerja utama seperti yang tercantum dalam tabel berikut ini

Tabel 11 Daftar Peralatan Kerja Utama Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu

No	Jenis Saran/Peralatan	Jumlah	Satuan
1	2	3	4
A	Kendaraan Operasional		
1	- Roda 4/Mobil	2	Unit
2	- Roda 2/Sepeda Motor	3	Unit
B	Sarana Utama		
1	Jaringan Online Luwukab.go.id :		
	- Saluran bandwidth internet dedicated	25	Mb
	- Saluran bandwidth internet shared	100	Mb
	- Virtual Private Network (VPN) Server	1	Saluran
2	Server, Komputer & Perangkat Keras Pendukung Teknologi Informasi:		
	- Data Base Server	1	Unit
	- Web Server	4	Unit
	- Mail Server	1	Unit
	- DNS Server	1	Unit
	- Proxy Server	1	Unit
	- LAN Router	3	Unit
	- Firewall	1	Unit
	- LPSE (E-proc) Server	1	Unit
	- Application Server	4	Unit
C	Peralatan Kantor		
	- Komputer PC	12	Unit
	- Laptop	13	Unit
	- Notebook	1	Unit
	- AC Split	7	Unit

	- Kipas Angin	1	Unit
	- Mesin Absensi	2	Unit
	- Proyektor	5	Unit
	- Televisi	1	Unit
	- Power Supply	4	Unit
	- Portable Hard Disk	3	Unit
	- Printer	8	Unit
	- Scanner	1	Unit
	- CCTV	1	Unit
	- Camera Video	3	Unit
	- Camera Elektronik	3	Unit
	- Camera Digital	4	Unit
	- Lensa Kamera	1	Unit
	- Video Mixer	1	Unit
	- Video Monitor	1	Unit
	- Switch Hub	1	Unit
	- Alat Pembantu Kebakaran	2	Unit
	- Alat Kantor Lainnya	3	Unit
	- Tripod	4	Unit
	- Alat Komunikasi Radio	1	Unit
	- UPS	9	Unit
	- Peralatan Jaringan Lainnya	2	Unit
	- Mesin Ketik Manual	1	Unit
	- Karpet	1	Unit
	- Microfone	6	Unit
	- Handy Talky (HT)	6	Unit
	- Stabilizer	2	Unit
	- Bateray Handycam	1	Unit
	- Modulation Monitor Speaker	2	Unit
	- Alat Peraga Praktek Sekolah	10	Unit
D	Mebelair		
	- Lemari/Filing Besi	1	Unit
	- Lemari Es	1	Unit
	- Lemari Kaca	1	Unit
	- Lemari Arsip	2	Unit
	- Meja Kerja Kayu	2	Unit
	- Meja Kerja Pejabat Eselon II	1	Unit
	- Meja Kerja Pejabat Eselon III	5	Unit

-	Meja Kerja Pejabat Eselon IV	18	Unit
-	Meja Kerja Pegawai Non Struktural	20	Unit
-	Kursi Kerja Pegawai Non Struktural	20	Unit
-	Kursi kerja Lain-lain	1	Unit
-	Kursi Kerja Pejabat Eselon II	1	Unit
-	Kursi Kerja Pejabat Eselon III	5	Unit
-	Kursi Kerja Pejabat Eselon IV	18	Unit
-	Sofa	1	Unit

BAB V PENUTUP

Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Periode 2020-2024 disusun sebagai acuan perencanaan dan kegiatan selama 4 tahun kedepan. Penyusunan dokumen Rencana Aksi ini disusun Tim dan didukung bersama oleh lintas sektor terkait untuk melaksanakan penyusunan bersama dengan memberikan masukan dan informasi maksimal terhadap permasalahan dan pengaduan masyarakat dalam rangka mencapai visi dan misi Pemerintah Kabupaten Luwu Dalam Nuansa Religi.

Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Periode 2020-2024, diharapkan mampu memberikan jawaban penyelesaian penanganan atas permasalahan, pengaduan masyarakat pada semua bidang dan tentunya dapat memberikan inspirasi bagi Perangkat Daerah di Lingkup Pemerintah Kabupaten Luwu dalam membuat program-program inovasi yang cocok dan di butuhkan oleh masyarakat.

Peningkatan kompetensi pelaksana pengelola SP4N-LAPOR! tentunya harus disertai dengan peningkatan kualitas sarana dan prasarana sehingga menghasilkan proses penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat yang bermutu dan bermanfaat bagi pemecahan masalah-masalah yang ada di masyarakat. Dengan telah disusunnya Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Periode 2020-2024 ini diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman dan arah dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat, baik menyangkut kegiatan pengembangan maupun kegiatan peningkatan kapasitas institusi.

Akhirnya hanya dengan berserah diri kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berupaya sekuat tenaga untuk berkarya dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! ini menjadi sumbangsih dan sebagai lokomotif tumbuhnya inovasi program-program disemua bidang bagi terwujudnya masyarakat Luwu yang Maju, Sejahtera, dan Mandiri Dalam Nuansa Religi.

Belopa, Desember 2021

BUPATI LUWU

Dr. Drs. H. BASMIN MATTAYANG, M.Pd

LAMPIRAN:

1. Matrik Assesmen
2. Berita Acara Kegiatan Assesmen
3. SK Tim Penyusun Renaksi
4. Time Line Penyusunan Renaksi
5. Surat Undangan Rapat

Tabel Matriks Asesmen

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.				✓
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			✓	
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				✓
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih.				✓
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				✓
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.			✓	
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.			✓	
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.				✓
9	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain.		✓		
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.		✓		
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.		✓		
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.		✓		
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				✓
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.			✓	
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.			✓	

16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai			✓	
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.				✓
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.		✓		
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	✓			
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	✓			
21	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain	✓			
22	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan <i>platform</i> pembelajaran nasional	✓			

Tabel Kategori Hasil Asessmen

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagan	Sumber Daya Manusia	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi & Monev
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.				✓			✓		
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			✓		✓				
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				✓		✓			
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih.				✓		✓			
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				✓	✓				
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.			✓				✓		
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.			✓				✓		
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.				✓		✓			
9	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi		✓			✓	✓			

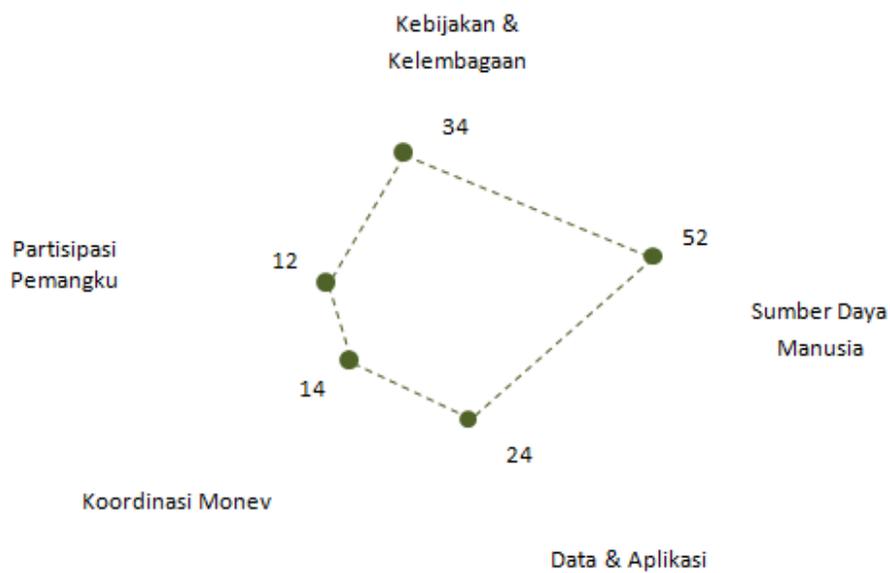
	pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain.								
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.		✓			✓			✓
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.		✓				✓		
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.		✓			✓	✓		
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				✓	✓	✓		
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.			✓					✓
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.			✓			✓		
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai			✓				✓	
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.				✓			✓	
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.		✓				✓		
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	✓					✓		
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	✓					✓		

21	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain	✓						✓		
22	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan <i>platform</i> pembelajaran nasional	✓						✓		

Tabel Penentuan Prioritas Instansi

No	Aspek	Prioritas					Alasan
		1	2	3	4	5	
1	Kebijakan & Kelembagaan	1	2	3	④	5	Sudah ada SK Bupati terkait Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR Pemerintahan Kabupaten Luwu
2	Sumber Daya Manusia	1	2	3	4	⑤	Sudah Tersedia Pejabat penghubung yang berkompeten pada masing-masing OPD untuk mengelola pengaduan SP4N-LAPOR
3	Data & Aplikasi	1	2	③	4	5	Belum terintegrasinya aplikasi local ke aplikasi SP4N-LAPOR
4	Pertisipasi Pemangku Kepentingan	①	2	3	4	5	Tingkat awareness pimpinan terhadap pengelolaan pengaduan cukup baik
5	Koordinasi & Monev	1	②	3	4	5	Sudah dilakukan rapat koordinasi dan monev secara berkela untuk OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Luwu 1 kali/tahun

PRIORITAS



Berita Acara Penilaian Mandiri

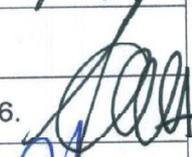
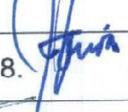
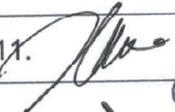
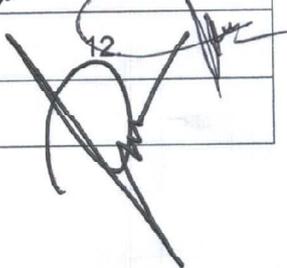
Pada Hari ini Kamis Tanggal Sembilan September Dua Ribu Dua Puluh Satu telah dilaksanakan kegiatan Penilaian Mandiri Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Luwu.

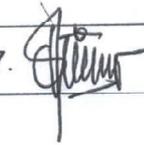
Sesuai standar dan mengacu kepada Petunjuk Teknis Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Instansi Pemerintah dan Kementerian PANRB, Kegiatan telah menghasilkan:

1. Matrik Asesmen Pengelolaan Pengaduan (terlampir)
2. Prioritas Instansi untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan (terlampir)
3. Dokumen lainnya

Luwu 9 September 2021

Tim Penyusun Renaksi

No.	Nama	Instansi	Tanda Tangan
1	ANWAR KAMIN	Diskominfo	1. 
2	Alimusskin Hasyan.	Diskominfo	2. 
3	Irwani	Diskominfo	3. 
4	Randi EP	Diskominfo-SP	4. 
5	Devi Satia	Diskominfo-SP	5. 
6	MUH. ANWARI	BKPSDM	6. 
7	MUH. A. F. HAMKA	IRBARWIL IV	7. 
8	Supriadi	DPMPSTP	8. 
9	Erni Mas'ud	Bag. Organisasi	9. 
10	Jumandi	Dinkes	10. 
11	Alan Setias	Kominfo	11. 
12	Rusi Hartono Malik	Kominfo	12. 
13	ANWAR AMIR		13. 

No.	Nama	Instansi	Tanda Tangan
14	HENDRA	Dikbud	14. 
15	M.A. Daryom	Diskominfo	15. 
16	Sumartir	Bay. Hukum	16. 
17	SRI SARTIKATINI	Dineos	17. 
18			18.
19			19.
20	AYU LESTARI JUMADE		20. 

Mengetahui,

Plt. Kepala Dinas Komunikasi Informatika
Statistik dan Persandian Kab. Luwu



AHYAR KASIM SH., MH.

Pangkat : Pembina Utama Muda / IV.c

Nip : 19690504 200212 1 007



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISIK DAN PERSANDIAN

Jl. A. Djemma No. 1 (Kompleks Perkantoran Pemkab Luwu)
E-mail : dkisp@luwukab.go.id website : diskominfo.luwukab.go.id

BELOPA

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK
DAN PERSANDIAN
KABUPATEN LUWU
NOMOR : 555/ 81 /SK/DKISP/IX/2021**

TENTANG

**TIM PENYUSUN RENCANA AKSI
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SP4N-LAPOR!
PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TAHUN 2020-2024**

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN
KABUPATEN LUWU**

- Menimbang : a. bahwa Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) merupakan program Nasional yang dikelola oleh Kemenpan RB RI, Kantor Staf Presiden dan Ombusman Republik Indonesia;
- b. bahwa dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik tahun 2020 -2024, maka Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu akan Menyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020 – 2024.
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a. dan huruf b. perlu dibentuk Tim Penyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020- 2024.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020 - 2024;
7. Peraturan Bupati Luwu Nomor 123 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Luwu;
8. Peraturan Bupati Luwu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu;
9. Surat Keputusan Bupati Luwu Nomor : 280/IV/2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Luwu;
10. Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu Tahun Anggaran 2021.

Memperhatikan : Surat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor : B/188/PP.03/2021 tentang Penyusunan Renaksi SP4N dan Pelaksanaan Monev Secara Berkala.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Penyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020 – 2024, dengan susunan kenaggotaan sebagaimana tersebut dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.
- KEDUA : menugaskan Tim Penyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020 – 2024, sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, untuk :
1. Melakukan penilaian mandiri (*self-assessment*) terhadap kondisi pengelolaan pengaduan Instansi Pemerintah Kabupaten Luwu;
 2. Menyusun tujuan, sasaran, program, kegiatan, dan indikator pengelolaan pengaduan Instansi Pemerintahan Kabupaten Luwu;
 3. Menyusun analisis dukungan kebijakan, kelembagaan, dan sumber daya;
 4. Melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020 – 2024;
 5. Melaporkan hasil penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020 – 2024 kepada Bupati Luwu dan Kementerian PANRB RI.
- KETIGA : Membebaskan biaya pelaksanaan tugas Tim Penyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020 – 2024, sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian kabupaten Luwu Tahun Anggaran 2021.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan dirubah sesuai dengan aturan perundangan yang berlaku.

Ditetapkan di : Belopa
Pada tanggal : 9 September 2021

Plt. Kepala Dinas Komunikasi Informatika
Statistik dan Persandian Kab. Luwu



AHYAR KASIM, SH., MH.

Pembina Utama Muda

NIP. 19690504 200212 1 007

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI
INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN
KABUPATEN LUWU
NOMOR : 555/Q¹/SK/DKISP/IX/2021
TANGGAL : September 2021

**SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENYUSUN RENCANA AKSI
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SP4N-LAPOR!
PEMERINTAH KABUPATEN LUWU TAHUN 2020-2024**

NO.	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN
1	2	3
1.	Pengarah	Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu
2.	Ketua	Sekretaris Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu
3.	Koordinator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik 2. Kepala Bidang Penyelenggaraan E-Government 3. Kepala Bidang Layanan Komunikasi dan Informatika 4. Kepala Bidang Persandian 5. Kepala Bidang Statistik 6. Kepala Seksi Humas dan Layanan Informasi pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu
4.	Anggota	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sub Bagian Analisis dan Evaluasi pada Inspektorat Kabupaten Luwu 2. Kepala Sub Bagian Program dan Keuangan pada badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Luwu 3. Kepala Sub Bagian Program pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Luwu 4. Kepala Sub Bagian Program pada Dinas Kesehatan Kabupaten Luwu 5. Kepala Sub Bagian Perencanaan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu 6. Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan A/I Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu 7. Kepala Sub Bagian Program pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Luwu 8. Kepala Sub Bagian Program pada Dinas Sosial Kabupaten Luwu 9. Kepala Sub Bagian Reformasi Birokrasi dan Kinerja pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Luwu 10. Kepala Sub Bagian Dokumentasi dan Informasi pada Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Luwu 11. Staf Pengelola Teknologi Informasi pada Dinas

		Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu 12. Staf Analisis Humas pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu
--	--	---

Plt. Kepala Dinas Komunikasi Informatika
Statistik dan Persandian Kab. Luwu



AHYAR KASIM, SH., MH.

Pembina Utama Muda

NIP. 19690504 200212 1 007

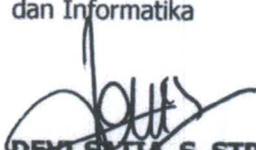
Time line pelaksanaan penyusunan rencana aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020 – 2024

No	Kegiatan	Waktu/Jadwal Pelaksanaan											
		September	Oktober	November				Desember					
				I	II	III	IV	I	II	III	IV		
1	Penyusunan tim pelaksanaan penyusunan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020 – 2024.	✓											
2	FGD penilaian mandiri, kategori hasil penilaian mandiri dan penentuan prioritas instansi.	✓											
3	Penyusunan draft rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020 – 2024.		✓	✓	✓								
4	Sosialisasi draft rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020 – 2024.					✓	✓	✓					
5	FGD finalisasi rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020 – 2024.							✓					
6	Pengajuan persetujuan rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020 – 2024 ke Bupati Luwu.								✓				
7	Pengiriman rencana aksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020 – 2024 ke KemenPAN RB RI											✓	

Plt. Kepala Dinas Komunikasi Informatika
Statistik dan Persandian Kab. Luwu


AHYAR KASIM SH., MH.
Nip. 19690504 200212 1 007

Kepala Bidang Layanan Komunikasi
dan Informatika


DEVI SARTIA, S. STP
Nip. 19840913 200212 2 002



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN
Jl. Andi Djemma No.1 (Kompleks Perkantoran Pemkab. Luwu) Kel. Senga Kec. Belopa
e-mail : dkisp@luwukab.go.id Instagram : @diskominfo.luwu
BELOPA

Belopa, 7 September 2021

Kepada

Nomor : 555/1007/DKISP/X/2021

Lampiran : -

Perihal : Undangan Koordinasi Tim Penyusun
Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik SP4N-LAPOR!
Pemkab Luwu Tahun 2020-2024

Yth. 1. Inspektur Kab.Luwu

2. Kepala BPBD Kab. Luwu

3. Kepala Dinas Dikbud Kab. Luwu

4. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Luwu

5. Kepala Dinas Dukcapil Kab. Luwu

6. Kepala Dinas PUPR Kab. Luwu

7. Kepala Dinas Sosial Kab. Luwu

8. Kepala DPMPTSP Kab. Luwu

9. Kepala Bagian Organisasi Setdakab.Luwu

10. Kepala Bagian Hukum Setdakab. Luwu

Di –

Belopa

Berdasarkan surat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : B/188/PP 03/2021 Perihal penyusunan renaksi SP4N dan pelaksanaan MONEV secara berkala, bersama ini dimohon kepada Saudara/i untuk dapat menugaskan pejabat/staf yang membidangi untuk mengikuti rapat koordinasi teknis penyusunan renaksi pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N LAPOR! Kabupaten Luwu, yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Senin / 9 September 2021

Waktu : Pukul 10.00 s/d Selesai

Tempat : Ruang Rapat Kadis Kominfo-SP Kab. Luwu

Demikian disampaikan kepada saudara/i untuk menjadi perhatian. Atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Plt. Kadis Kominfo-SP Kab. Luwu



AHYAR KASIM, SH, MH

Pangkat : Pembina Utama Muda

NIP. 19600504 200212 1 007