

RENCANA AKSI SP4N-LAPOR KABUPATEN PURWOREJO

TAHUN 2025-2029



DISUSUN OLEH:

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

KABUPATEN PURWOREJO

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa berkat rahmat dan karunia-Nya Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Pemerintah Kabupaten Purworejo periode 2025-2029 telah selesai disusun. Rencana Aksi untuk menggambarkan mengenai berbagai rencana program kegiatan yang akan dan telah dilakukan baik secara kualitatif maupun kuantitatif ataupun dari segi efektivitas dan efisiensinya. Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Purworejo ini disusun agar dapat memberi gambaran arah dan prioritas strategis yang dinilai tepat sesuai dengan kondisi dan situasi assestment SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Purworejo dalam memenuhi harapan berbagai pihak stake holder inti maupun stake holder lainnya. Rencana Aksi ini juga memberikan informasi terhadap upaya yang dilakukan SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Purworejo guna mencapai kinerja yang prima dan menumbuhkan inovasi baru dalam menyelesaikan permasalahan pengaduan masyarakat di Kabupaten Purworejo.

Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Purworejo yang telah disusun tentunya menjadi pedoman bagi semua pihak dalam menjalankan tugas dalam melayani pengaduan masyarakat di Kabupaten Purworejo. Akhirnya diucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan peran aktif dalam penyusunan Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Purworejo periode 2025-2029.

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 Purworejo periode 2025-2029 bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan dan sebagai salah satu bahan evaluasi Pemerintah Kabupaten Purworejo.

Purworejo, 18 Desember 2025
Ketua Tim Koordinasi Pengelolaan
Pengaduan Pelayanan Publik
Kabupaten Purworejo



Yudhie Agung Prihatno, S.STP., MM
Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik dan Persandian Kabupaten
Purworejo

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik sebagaimana diketahui menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah. Pelayanan Publik yang berkualitas harus dilakukan Pemerintah pada semua level Pemerintahan. Semakin hari kebutuhan akan kualitas pelayanan publik masyarakat semakin meningkat sehingga penyedia layanan publik diharapkan dapat terus meningkatkan layanan yang diberikan, terus mengupgrade informasi untuk selanjutnya melakukan evaluasi terhadap hasil kinerja yang telah dilakukan. Demikian halnya, masyarakat diharapkan dapat menilai secara langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterima.

Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 mengatakan bahwa 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. Pelayanan publik pada instansi Pemerintah seharusnya memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada masyarakat, sehingga kualitas pelayanan publik di semua kementerian atau lembaga menjadi dasar yang harus segera ditingkatkan, Pemerintah diharapkan mampu berinovasi dalam peningkatan pelayanan publik.

Pengelolaan pengaduan merupakan hak pengguna layanan, sekaligus mendatangkan kewajiban kepada penyelenggaraan pelayanan. Pengaturan ini ditindaklanjuti dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam peraturan ini diatur mengenai hak, kewajiban, mekanisme, hingga sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional guna melindungi pengguna layanan agar memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil.

Kemudian ditindaklanjuti oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional dan kemudian diganti dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Dalam peraturan ini, pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan prinsip menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara Pelayanan Publik yang berwenang menangani.

Berdasarkan hal tersebut Pemerintah Kabupaten Purworejo menyusun Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Purworejo Tahun 2025 sampai dengan 2029.

B. Maksud dan Tujuan

Rencana Aksi ini dibuat dengan 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.

Adapun tujuannya adalah mempersiapkan perencanaan yang terarah, terpadu, dan terkoordinasi untuk meningkatkan pelayanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Purworejo, meningkatkan integrasi program-program Pemerintah Kabupaten Purworejo dengan Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Pusat, untuk sinergitas pelayanan pengaduan masyarakat di kabupaten Purworejo, meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah Kabupaten Purworejo, meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan masyarakat untuk meningkatkan komitmen penyelenggara pelayanan publik dalam menyelesaikan permasalahan yang diterima masyarakat.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Purworejo adalah sebagai berikut:

1. Kerangka kerja sistem pengelolaan pengaduan instansi
2. Kondisi pengelolaan pengaduan instansi berdasarkan penilaian mandiri (*self-assesment*)
3. Tujuan, sasaran, program, kegiatan dan indikator pengelolaan pengaduan instansi
4. Dukungan kelembagaan, kebijakan dan sumber daya.

D. Landasan Hukum

Landasan hukum yang digunakan dalam penyusunan Rencana Aksi Pemerintah Kabupaten Purworejo 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. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Kabupaten Purworejo.

BAB II

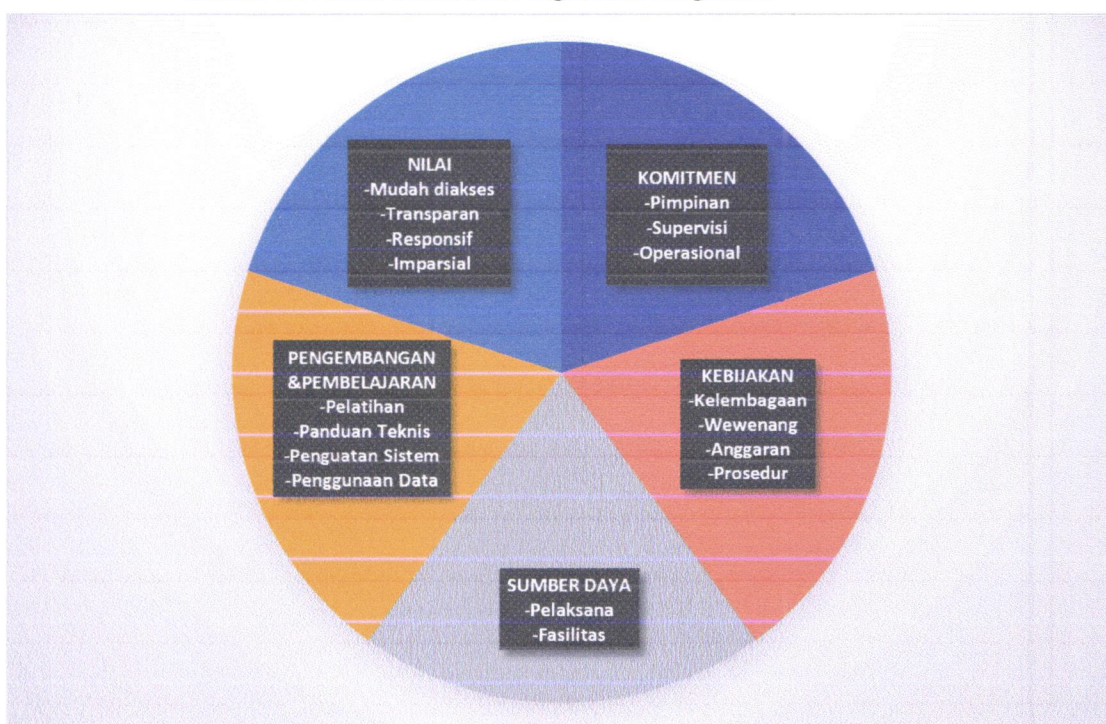
KERANGKA KERJA DAN ASESMEN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK INSTANSI

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 akan 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. Berikut ini penjelasan dari sejumlah komponen dasar adalah sebagai berikut.

Gambar 1 *Framework* Sistem Pengelolaan Pengaduan



1. Nilai

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai, yaitu mudah diakses, transparan, responsif dan imparisial. Pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami. Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjut secara terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas. Layanan pengaduan yang responsif yaitu memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan memberikan tindak lanjut secara cepat. Pemerintah memberikan sikap imparisial yang mana tidak memihak atau netral.

Ketika keempat nilai tersebut dapat terpenuhi, 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:

- Mempublikasi kebijakan pengelolaan pengaduan di situs web dan melalui materi referensi lain yang dapat diakses oleh publik.
- Mengintegrasikan setiap aduan yang masuk terutama dari kelompok marjinal.
- Bersikap proaktif dalam mencari aduan dari kelompok marjinal melalui kunjungan dan program penjangkauan terutama di daerah pedesaan dan terpencil.
- 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 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:

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

Nilai ketiga dalam pengelolaan pengaduan adalah responsif. Responsif memiliki yaitu 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 akuntabilitas pemerintah.

Adapun nilai terakhir adalah imparial, dimana instansi dituntut untuk tidak berpihak dan selalu netral dalam melakukan proses 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

Komitmen dalam organisasi merupakan keadaan dimana seorang memihak organisasi tertentu serta tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

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:

- memperkuat hubungan antar maupun intra organisasi
- mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan
- meningkatkan layanan dan sistem pengelolaan pengaduan
- 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:

- secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (*hub*) koordinasi SP4N LAPOR!;
- 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:

- 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.

Selanjutnya, pada level operasional hal yang perlu dilakukan oleh instansi untuk memperkuat komitmen dalam mencapai tujuan dari pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:

- 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.

3. Kebijakan

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) mengoperasionalkan pembangunan pengelolaan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri PANRB nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara nasional. Hal tersebut menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau Langkah-langkah optimalisasi SP4N LAPOR! untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu “Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang Memiliki Respon dan Solusi Cepat”.

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:

- Penataan kelembagaan pengelolaan pengaduan instansi;
- Penataan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi ;
- Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan ;
- Penguatan sumber daya manusia pengelolaan pengaduan.

Adapun pada segi wewenang, instansi dapat melakukan hal berikut:

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

Sedangkan pada bagian prosedur, hal yang perlu diperhatikan meliputi:

- Melakukan ekstensifikasi SOP untuk mengakomodir berbagai pengaduan yang sesungguhnya memiliki karakter waktu penyelesaian berbeda;
- SOP harus mencakup berbagai proses sesuai dengan kategori pengaduan;