



**MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR SK/25/KK.00.00/MK/2022

TENTANG

RENCANA AKSI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/BADAN PARIWISATA
DAN EKONOMI KREATIF

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang transparan melalui tata pemerintahan yang baik, diperlukan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;

b. bahwa untuk mendukung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat perlu disusun rencana aksi;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional -Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif;

f 2 ka

- Mengingat : 1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2020 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2021 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020, Nomor 239, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6570);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5423) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 229, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6267);
5. Peraturan Presiden Nomor 113 Tahun 2020 tentang Rincian Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2021 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 266); Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 33);
6. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2019 tentang Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 269);

7. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2019 tentang Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 270);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
9. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 713);
10. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 18 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1587);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
12. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 184);

MEMUTUSKAN :

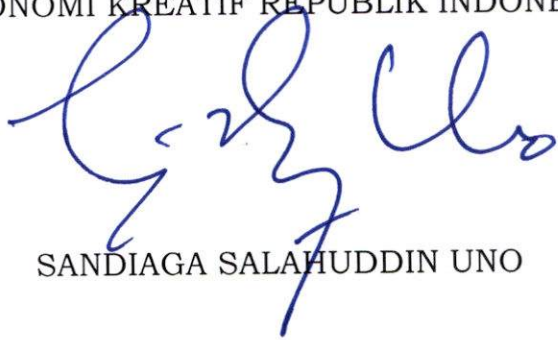
- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF TENTANG RENCANA AKSI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF.
- KESATU : Menetapkan Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, yang selanjutnya disebut dengan Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Kemenparekraf/Baparekraf sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Kemenparekraf/Baparekraf, sebagaimana dalam dalam Diktum KESATU merupakan dokumen perencanaan yang dijadikan acuan bagi unit kerja dalam mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya.
- KETIGA : Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Kemenparekraf/Baparekraf sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mencakup target, program, dan kegiatan pengelolaan layanan pengaduan Kemenparekraf/Baparekraf yang bersifat indikatif.
- KEEMPAT : Perubahan target program dan kegiatan pengelolaan layanan pengaduan Kemenparekraf/Baparekraf sebagaimana dimaksud pada Diktum KETIGA kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman melalui Sekretaris Kementerian/Sekretaris Utama.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 21 Maret 2022

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI
KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA DAN
EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sandiaga Uno', is written over the printed name.

SANDIAGA SALAHUDDIN UNO

Tembusan :

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2. Kepala Kantor Staf Presiden.
3. Ketua Ombudsman.
4. Inspektur Utama Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN MENTERI PARIWISATA DAN
EKONOMI KREATIF/KEPALA BADAN
PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR SK/25/KK.00.00/MK/2022

TENTANG

RENCANA AKSI SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
– LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT KEMENTERIAN PARIWISATA
DAN EKONOMI KREATIF/BADAN
PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

RENCANA AKSI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/
BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Dalam 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. Dalam peraturan tersebut 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.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Pedoman ini 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.

Lebih lanjut lagi, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) telah menetapkan *Road Map* Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional untuk tahun 2020 sampai 2024 melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 tahun 2020. *Road Map* ini menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N-LAPOR! untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu “mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya” atau “*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*”.

Kementerian, Lembaga Non-Kementerian, Pemerintah Daerah, dan BUMN/BUMD perlu mendapat panduan teknis supaya pelaksanaan *Road Map* lebih terkonsolidasi dan terarah. Sasaran, program, dan kegiatan pada dokumen *Road Map* perlu diturunkan menjadi rencana kerja/aksi instansi dengan *cascading* yang tepat agar berkontribusi langsung pada pencapaian sasaran strategis nasional. Dengan demikian, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf/Baparekraf) sebagai salah satu Kementerian yang memiliki akun dalam SP4N-LAPOR! perlu membuat rencana aksi untuk periode 2021-2024 demi tercapainya sasaran strategis nasional. Rencana aksi ini dibuat untuk membuat pengelolaan pengaduan khususnya SP4N-LAPOR! di Kemenparekraf/Baparekraf semakin terarah dan dapat menjadi bahan dalam mengambil kebijakan di masa yang akan datang.

1.2 Maksud dan Tujuan Rencana Aksi SP4N-LAPOR!

a. Tujuan:

“Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya”

b. Sasaran Strategis:

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

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

Persentase penyelesaian pengaduan menunjukkan komitmen penyelenggara dan pengelola SP4N-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*).

1.3 Cakupan Rencana Aksi SP4N-LAPOR!

Rencana aksi ini memuat materi utama sebagai berikut:

- a. Kerangka Kebijakan dan Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, termasuk *Road Map* SP4N LAPOR! 2020 – 2024 sebagai acuan dalam menyusun rencana aksi;
- b. Kerangka Kerja (*framework*) sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik instansi;
- c. Teknik penilaian mandiri (*self-asessment*) terhadap kondisi pengelolaan pengaduan instansi;
- d. Teknik penyusunan tujuan, sasaran, program, kegiatan, dan indikator pengelolaan pengaduan instansi; dan
- e. Teknik penyusunan analisis dukungan kebijakan, kelembagaan dan sumber daya.

1.4 Tahapan Rencana Aksi SP4N-LAPOR!

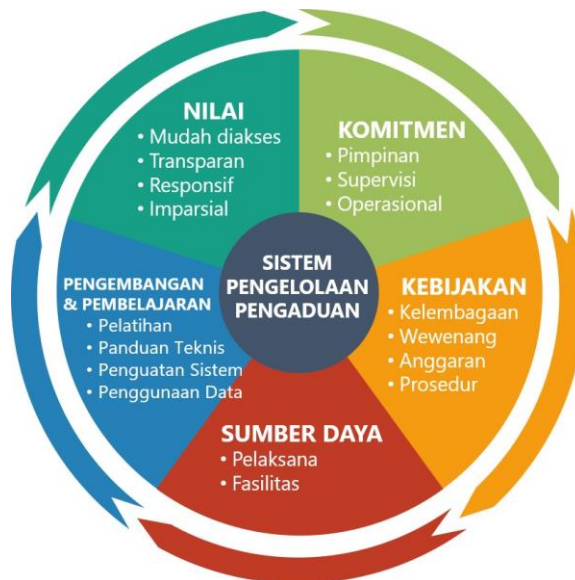
Dalam menyusun rencana aksi SP4N-LAPOR! dilakukan beberapa tahapan, yaitu:

- a. memahami *Road Map* SP4N LAPOR! 2020 – 2024;
- b. memahami *framework* sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf;
- c. melakukan penetapan tim penyusunan yang terdiri dari kelompok kerja pelayanan publik di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf;
- d. melakukan penilaian mandiri (*self-assessment*) terhadap kondisi pengelolaan pengaduan di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf;
- e. menyusun tujuan, sasaran, program, kegiatan, dan indikator pengelolaan pengaduan di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf;
- f. menyusun analisis Dukungan Kebijakan, Kelembagaan, dan Sumber Daya;
- g. memohon persetujuan rencana aksi SP4N-LAPOR! di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf kepada pimpinan tertinggi; dan
- h. melakukan pengesahan rencana aksi SP4N-LAPOR! di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf.

BAB II
KERANGKA KERJA DAN ASESMEN
SISTEM PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK PENGADUAN
KEMENPAREKRAF/BAPAREKRAF

2.1 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.



Gambar 1 *Framework* Sistem Pengelolaan
Pengaduan

2.1.1 Nilai

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai, yaitu mudah diakses, transparan, responsif, dan imparsial. Ketika keempat nilai ini dapat terpenuhi, organisasi tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pengelolaan pengaduanyang 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.

Pengelolaan pengaduan di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf saat ini menggunakan beberapa media atau *platform*, seperti *email* info@kemenparekraf.go.id , *Information center* di lantai 2 Gedung Sapta Pesona, *Microsite* www.ppid.kemenparekraf.go.id , aplikasi *mobile* PPID di iOS dan Android, Chatbot TiWi (*Thoughtful* Indonesia, *Wonderful* Indonesia) yang tersedia di website www.kemenparekraf.go.id, dan di *whatsapp* 08118956767. Selain itu Kemenparekraf/Baparekraf bersinergi dengan Kementerian PANRB dalam pengelolaan pengaduan secara nasional dalam SP4N-LAPOR!. Kemenparekraf/Baparekraf juga melakukan beberapa hal untuk layanan pengaduan mudah diakses, yaitu dengan mempublikasikan kebijakan pengelolaan pengaduan di media kontemporer, yaitu media sosial, *website*, dan aplikasi ponsel.

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. Adapun beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Kemenparekraf/Baparekraf dalam mewujudkan transparansi dalam pengelolaan pengaduan, antara lain:

- a. tersedianya fasilitas untuk mengakses informasi melalui *website*, aplikasi *mobile*, dan media sosial dengan memberikan informasi yang jelas, konsisten, dan relevan.
- b. adanya standarisasi operasional prosedur pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.
- c. disahkannya peraturan pimpinan tertinggi mengenai pengelolaan pengaduan masyarakat, berupa Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pariwisata.

Interaksi Kemenparekraf/Baparekraf dengan masyarakat didokumentasikan dengan baik melalui laporan rutin bulanan dan tahunan dan yang mudah diakses oleh masyarakat di *microsite* ppid.kemenparekraf.go.id.

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. Kemenparekraf/Baparekraf dengan memaksimalkan TiWi yang hadir dalam *contact center* melalui aplikasi *whatsapp* dan *chatbot* di *website* utama dan *microsite* PPID berusaha lebih

responsif sehingga terciptanya layanan yang transparan dan akuntabilitas. Adapun nilai terakhir adalah imparial, dimana instansi dituntut untuk tidak berpihak dan selalu netral dalam melakukan proses pengelolaan pengaduan. Kemenparekraf/Baparekraf tidak memandang suku, agama, dan ras dalam menerima pengaduan. Setiap pemangku kepentingan pariwisata dan ekonomi kreatif dapat melakukan pengaduan dan dilayani baik.

2.1.2 Komitmen

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; dan
- d. meningkatkan sistem layanan yang digunakan oleh *user*.

Kemenparekraf/Baparekraf sebagai suatu organisasi mempunyai pimpinan yang berkomitmen tinggi terhadap pengelolaan layanan pengaduan. Pimpinan secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (*hub*) koordinasi SP4N. Komitmen untuk pengelolaan pengaduan yang baik dibutuhkan di semua tingkatan dalam organisasi.

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; dan
- c. menggunakan data pengaduan sebagai salah satu alat dalam manajemen pemerintahan misalnya berkaitan dengan pengambilan keputusan serta perbaikan kebijakan dan program.

Kemenparekraf/Baparekraf membuat laporan pengelolaan layanan pengaduan secara mingguan dan bulanan untuk memastikan bahwa seluruh pengaduan yang masuk melalui platform yang dimiliki oleh Kemenparekraf/Baparekraf maupun SP4N-LAPOR! sudah ditindaklanjuti

dan diselesaikan dengan baik dan mendapat penilaian baik dari pihak yang melakukan pengaduan. Data pengaduan yang ada juga menjadi monitoring dan evaluasi terhadap program dan kebijakan yang akan dilakukan oleh Kemenparekraf/Baparekraf, sehingga bila terjadi kekurangan dapat diperbaiki, dan apabila sudah berjalan dengan baik akan ditingkatkan.

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

- a. memastikan konektivitas dengan sistem nasional;
- b. memberikan respon terhadap pengaduan yang diterima;
- c. menyelesaikan pengaduan sesuai kategori;
- d. membangun koordinasi dan kolaborasi;
- e. melaksanakan publikasi dan *public engagement*; dan
- f. pengelolaan sistem dan infrastruktur IT serta berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesaikesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan.

Petugas operasional yang mengelola pengaduan SP4N-LAPOR! di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf terdiri dari admin instansi, admin tingkat Eselon I, dan admin tingkat Unit Pelayanan Teknis. Dalam level operasional, koordinasi, dan kolaborasi diperlukan dalam menjawab pengaduan yang masuk, baik pengaduan berkadar pengawasan maupun tidak pengawasan. Pengelolaan pengaduan tetap berdasarkan standar operasional prosedur yang sudah disepakati sebelumnya.

2.1.3 Kebijakan

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; dan
- d. Penguatan sumber daya manusia pengelolaan pengaduan.

Kemenparekraf/Baparekraf mempunyai kelompok kerja pelayanan publik yang salah satu tugas dan fungsinya adalah mengelola layanan pengaduan masyarakat. Dengan sistem pengawasan dan tata laksana yang menyeluruh dari level pelaksana sampai dengan pimpinan akan mewujudkan pengelolaan pengaduan yang transparan dan akuntabilitas.

Peraturan Menteri yang mengatur pengaduan secara internal maupun eksternal akan membuat pengelolaan menjadi jelas dan terukur. Dengan akan dibuatnya rencana aksi SP4N-LAPOR! akan semakin membuat pengelolaan pengaduan lebih terarah untuk program dan kebijakan di masa mendatang, terutama periode 2021-2024.

Pada segi wewenang, Kemenparekraf/Baparekraf dapat mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional. Peran, koordinasi, dan teknis pengelolaan diantara pengelola pengaduan di tingkat pusat, tingkat unit pelayanan terpadu yang berada di Politeknik Negeri Pariwisata dan Badan Pelaksana Otorita sudah tertulis jelas dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 tahun 2020 tentang Pelayanan Informasi Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

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; dan
- c. SOP perlu dibuatkan berdasarkan urgensinya diantaranya waktu penyelesaian, jenis pengaduan, instansi yang menyelesaikan, dan kondisi geografis;

- d. memperhatikan aspek *Gender & Social Inclusion* (GESI) sehingga bisa mengakomodir berbagai pengaduan khususnya terkait perempuan, penyandang disabilitas, dan kelompok marjinal atau dengan kata lain dapat menyesuaikan dengan karakter pengaduan dari kelompok-kelompok tersebut.

SOP untuk pelayanan pengaduan di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf sudah dibuat dan diunggah di *microsite* PPID <https://ppid.kemenparekraf.go.id/berita/standar-operasional-prosedur-sop-pelayanan-publik-melalui-pelayanan-pengaduan> dalam bentuk videografis dan infografis.

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 $\geq 90\%$. Kemenparekraf/Baparekraf melalui Biro Komunikasi mempunyai salah satu tugas dan fungsi, yaitu mengelola pengaduan masyarakat. Dengan anggaran yang mencapai 3% dari total anggaran di Biro Komunikasi dan realisasi mencapai 97% pada tahun 2021.

2.1.4 Sumber Daya

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

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

Jumlah staf terampil di Kemenparekraf/Baparekraf yang ada di kelompok kerja pelayanan publik dapat dikatakan belum cukup memadai. Masih diperlukan tambahan orang atau petugas dalam menangani pengelolaan pengaduan terutama SP4N-LAPOR!, di tingkat eselon I, UPT, dan Badan Otorita. Dengan jumlah yang memadai nantinya akan semakin membuat sistem yang telah dibuat untuk data pengaduan dapat dimaksimalkan hasilnya untuk program dan kebijakan di masa mendatang.

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; dan
- c. diberikan pelatihan tentang penggunaan dan pengaturan berbagai langkah aksesibilitas yang tersedia bagi pengelolaan pengaduan instansi.

Staf terampil yang mengelola layanan pengaduan telah dimasukkan ke dalam Keputusan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Kepala Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Kelompok Kerja Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Selama tahun 2021, kelompok kerja tersebut telah mendapatkan beberapa pelatihan mengenai *platform* pelayanan publik khususnya pengaduan yang ada di Kemenparekraf/Baparekraf seperti di *chatbot* dan *Microsite* PPID. Selain itu, pelatihan dalam penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! telah dilaksanakan pada 22 Oktober 2021 dan 29 Oktober 2021.

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 sistem 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; dan
- d. berkomunikasi dengan orang-orang yang menyampaikan aduan dalam format yang dapat diakses oleh semua pihak.

Kemenparekraf/Baparekraf memiliki beberapa *platform* pengaduan seperti *email* info@kemenparekraf.go.id, *chatbot* TiWi yang tersedia di *website* www.kemenparekraf.go.id dan *microsite* ppid.kemenparekraf.go.id, *contact center* 08118956767, *microsite* PPID yang tersedia di aplikasi *mobile* dan *ios*. serta *platform* SP4N-LAPOR!. Semua *platform* ini tersedia dan mudah diakses oleh masyarakat. Kemudahan akses untuk teman-teman disabilitas belum tersedia dan direncanakan pada tahun depan akan direalisasikan. Petugas pengaduan yang berada di *information center* juga dilatih untuk Bahasa isyarat yang akan memudahkan nantinya dalam berkomunikasi dengan teman-teman disabilitas.

2.1.5 Pengembangan dan Pembelajaran

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. Adapun 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; dan
- c. Pemberian pelatihan terkait aspek gender dan perlindungan hak penyandang disabilitas (inklusi sosial) bagi kelompok GESI.

Pelatihan dalam penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! telah dilaksanakan pada 22 Oktober 2021 dan 29 Oktober 2021. Dengan mentoring oleh Asisten Deputi Bidang Sistem Informasi Pelayanan Publik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, kelompok kerja pelayanan publik yang juga mengelola pengaduan di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf mengetahui bagaimana pengelolaan SP4N-LAPOR! dari hulu ke hilir.

Selanjutnya setiap instansi harus memiliki panduan teknis mengenai pengelolaan pengaduan. 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. Panduan teknis dalam pengelolaan pengaduan di Kemenparekraf/Baparekraf belum dibuat secara sistematis sehingga saat ini masih berdasarkan SOP.

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 aparaturpelayanan. Hal ini bisa menjadi *database* untuk rekomendasi perbaikan pelayanan, yang kemudian dianalisa dan dimasukkan dalam janji dan rekomendasi perbaikan pelayanan dari setiap instansi. Saat ini laporan pelayanan publik melalui pengaduan telah dijadikan bahan monitoring dan evaluasi bagi pimpinan untuk mengambil kebijakan untuk program-program Kemenparekraf/Baparekraf di masa mendatang. Laporan bulanan maupun tahunan telah rutin diunggah di *Microsite* PPID.

2.1.6 Asesmen 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. Kemenparekraf/Baparekraf telah melaksanakan asesmen mandiri pada tanggal 8 Desember 2021 yang melibatkan tim penyusunan rencana aksi SP4N-LAPOR!.

2.1.7 Pengisian Matriks Asesmen

Secara mandiri, instansi melakukan penilaian terhadap kondisi pengelolaan pengaduan dengan mengisi tabel/matriks berikut:

Tabel 1 Matriks Asesmen Informasi Umum

1.	Rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 bulan, hingga November 2021	59/11		5,4
2.	Jumlah pengaduan yang diselesaikan	59	100	%
3.	Jumlah pengaduan tidak dapat diselesaikan	0	0	%

Tabel 2 Kategorisasi Hasil Asesmen

Isi Matriks berikut berdasarkan skala 1 terendah dan 4 tertinggi

No.	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
Kebijakan dan Kelembagaan		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
1.	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional				√
2.	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			√	
3.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas danlainnya				√

No.	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
4.	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang				√
5.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai				√
6.	Instansi memiliki panduan teknis/ buku manual tentang pengelolaan pengaduan				√
Sumberdaya Manusia					
1.	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			√	
2.	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing				√

3.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			√	
4.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit			√	
5.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik			√	
Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi					
1.	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			√	
2.	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			√	
3.	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional				√

Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal					
1.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				√
2.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif				√
3.	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan				√
Koordinasi dan Monev					
1.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			√	
2.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antarunit-unit terlibat dalam instansi				√
3.	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi				√

2.1.8 Hasil Asesmen

Rumus Perhitungan:

$$= \frac{(\text{Jumlah kategori nilai} \times \text{level kategori nilai}) + (\text{Jumlah kategori nilai} \times \text{level kategori nilai}) + (\text{dst})}{\text{Jumlah pertanyaan setiap indikator}}$$

$$\text{Kebijakan dan Kelembagaan} = \frac{(3 \times 1) + (4 \times 5)}{6} = 3.83$$

$$\text{Sumber Daya Manusia} = \frac{(3 \times 4) + (4 \times 1)}{5} = 3.2$$

$$\text{Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi} = \frac{(3 \times 2) + (4 \times 1)}{3} = 3.33$$

$$\text{Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal} = \frac{(4 \times 3)}{3} = 4$$

$$\text{Koordinasi dan Monev} = \frac{(3 \times 1) + (4 \times 2)}{3} = 3.67$$

2.2 Penetapan Prioritas

Berdasarkan penilaian matriks asesmen dan kategori di atas, berikut adalah kelompok prioritas untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan Kemenparekraf/Baparekraf.

Tabel 3 Penentuan Prioritas Kemenparekraf/Baparekraf

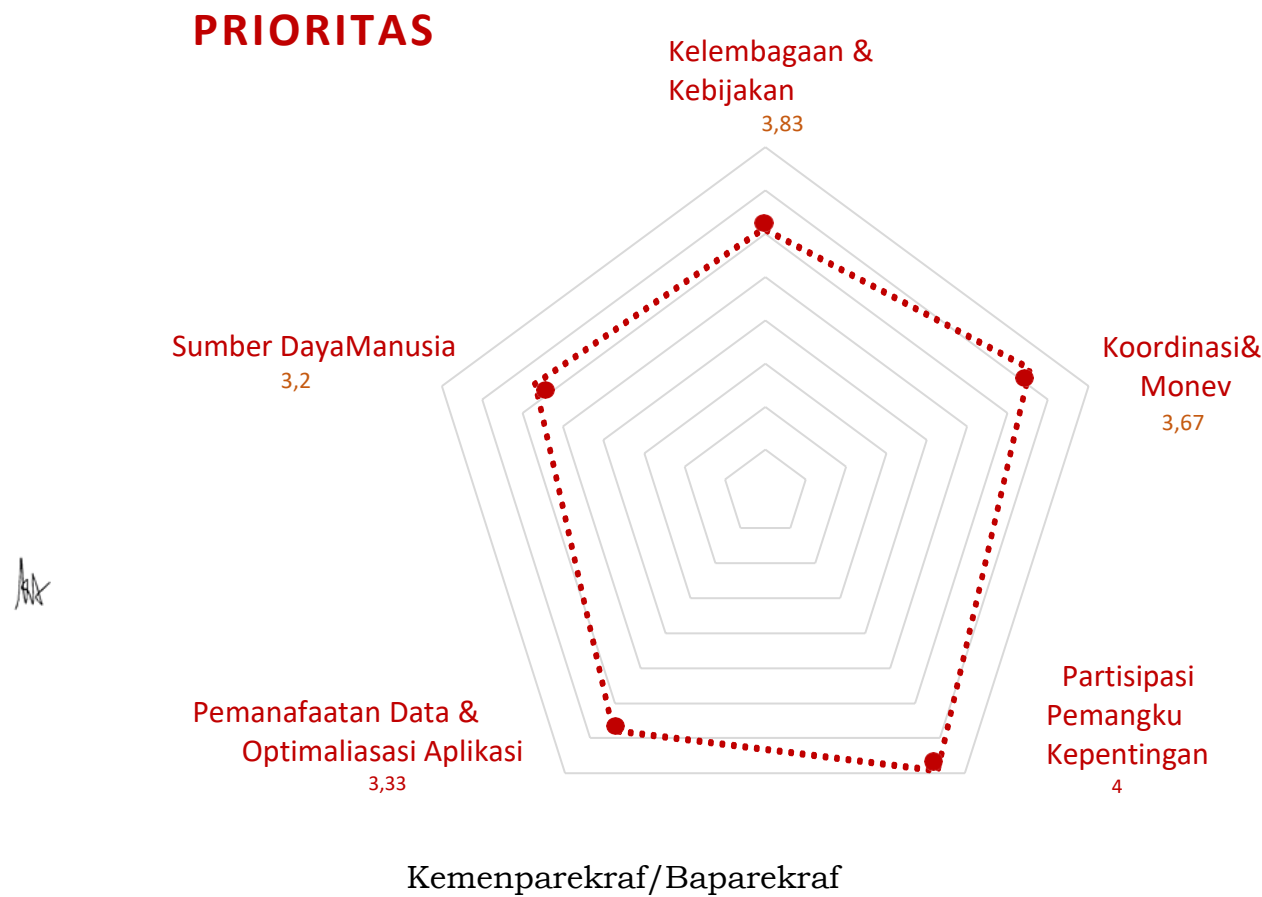
Aspek	Nilai Prioritas	Alasan
Kelembagaan & Kebijakan	3,83	Sudah terdapat Keputusan Menteri terkait Kelompok kerja pengelola layanan pengaduan dan SOP pelayanan publik melalui layanan pengaduan
Sumber Daya Manusia	3,2	Sudah terdapat Keputusan Menteri terkait kelompok kerja pengelola layanan pengaduan dan telah dilakukan pelatihan peningkatan kompetensi untuk kelompok kerja tersebut, tetapi belum menyentuh di Satuan kerja eselon I, UPT, dan Badan Otorita.
Pemanfaatan Data & Optimalisasi Aplikasi	3,33	Sudah terintegrasi layanan pengaduan internal yang dimiliki Kemenparekraf dengan aplikasi SP4N-LAPOR! yang dimiliki oleh Kementerian PANRB
Partisipasi Pemangku Kepentingan	4	Pimpinan memiliki komitmen tinggi dengan Keputusan Menteri tentang Kelompok kerja pengelola pengaduan dan sudah memiliki sarana dalam menerima pengaduan seluruh pemangku kepentingan pariwisata dan ekonomi kreatif.

Koordinasi, Monev	3,67	secara rutin penanggung jawab pengaduan di Kemenparekraf/Baparekraf melakukan monev pengelolaan pengaduan
-------------------	------	---

*Lingkari salah satu berdasarkan prioritas instansi

Berdasarkan prioritas di atas, instansi dapat membuat bagan berikut:

Gambar 2 Bagan Prioritas



BAB III

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

Merujuk kepada dokumen *Road Map* SP4N LAPOR! Nasional, instansi dapat menetapkan tujuan dan sasaran strategis rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi sebagai berikut:

- a. Tujuan:
“Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya”.
- b. Sasaran Strategis:
 - 1. meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat; dan
 - 2. meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan.

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

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

Tabel 4 Indikator Sasaran Strategis dan Target 2021-2024

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2020	Target			
		2021	2022	2023	2024
Jumlah Pengaduan yang Diterima	19 pengaduan	60 pengaduan	65 pengaduan	70 pengaduan	75 pengaduan
Persentase Pengaduan yang Diselesaikan	100%	100%	100%	100%	100 %

3.1 Program dan Kegiatan Rencana Aksi

Berdasarkan hasil asesmen pada bab 2 tabel kerja matrik asesmen informasi umum dan penengtuhan prioritas Kemenparekraf/Baparekraf, instansi telah mengetahui 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.

Tabel 5 Kelompok Program/ Program/ Kegiatan

No.	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan
KP I.	Penguatan Kelembagaan
Program I.1.	<i>Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas & fungsi, fasilitas)</i>
Kegiatan I.1.1.	Penyusunan Peraturan Menteri tentang Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf
Kegiatan I.1.2.	Pemutakhiran SK tentang Kelompok Kerja Pelayanan Publik di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf
Program I.2.	<i>Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi</i>
Kegiatan I.2.1.	Penyusunan proses bisnis pengelolaan pengaduan
Kegiatan I.2.2.	Pemutakhiran SOP Pelayanan Publik melalui Layanan Pengaduan di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf
Program I.3.	Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan
Kegiatan I.3.1.	Rapat koordinasi sistem pengelolaan pengaduan di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf
Program I.4.	<i>Penyusunan/ penguatan panduan teknis</i>
Kegiatan I.4.1	Penyusunan panduan (buku manual) pengelolaan pengaduan
KP II.	Penguatan Sumber Daya Manusia
Program II.1.	<i>Penggunaan platform pembelajaran</i>
Kegiatan II.1.1.	Pelatihan nasional aplikasi SP4N-LAPOR!
Kegiatan II.1.2.	Pelatihan nasional WBS

No.	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan
Program II.2.	<i>Pelatihan</i>
Kegiatan II.2.1.	Pelatihan bagi pimpinan/ manajemen/ pelaksana operasional harian
Kegiatan II.2.2.	Pelatihan tematik: pelayanan informasi dan pengaduan
KP III.	<i>Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi</i>
Program III.1.	<i>Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal instansi</i>
Kegiatan III.1.1.	Analisis data dan infografis
Kegiatan III.1.2.	Input data untuk kegiatan/acara instansi
Program III.2.	<i>Publikasi/ diseminasi data</i>
Kegiatan III.2.1.	Diseminasi data kepada publik
Kegiatan III.2.2.	Diseminasi data kepada unit-unit internal instansi
Program III.3.	<i>Integrasi dengan aplikasi lain</i>
Kegiatan III.3.1.	Integrasi dengan website utama
Kegiatan III.3.2.	Integrasi dengan aplikasi pelayanan publik lainnya
KP IV.	<i>Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan</i>
Program IV.1.	<i>Komunikasi publik dan “brand image”</i>
Kegiatan IV.1.1.	Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan instansi dengan masyarakat
Kegiatan IV.1.2.	Publikasi melalui media sosial
Program IV.2.	<i>Peningkatan keterlibatan pihak internal</i>
Kegiatan IV.2.1.	Lokakarya pejabat penghubung
Kegiatan IV.2.2.	Seminar/lokakarya peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik
Program IV.3.	<i>Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola</i>
Kegiatan IV.3.1.	Seminar pengelolaan pengaduan
KP V.	<i>Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi</i>

No.	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan
Program/ Keg V.1.	Koordinasi dengan simpul (hub) Provinsi/Pusat/ Nasional
Program/ Keg V.2.	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan
Program/ Keg V.3.	Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak

3.2 Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

Berdasarkan Kelompok Program/program di atas, instansi menyusun indikator (ukuran) keberhasilan. Sebagai acuan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6 Indikator (Ukuran) Keberhasilan Program

No.	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
1.	Penguatan Kelembagaan	- Jumlah (alokasi) sumber daya manusia, anggaran, dan perangkat yang memadai - Semua unit pemberi layanan publik menerapkan proses bisnis pengelolaan pengaduan
2.	Penguatan Sumber Daya Manusia	- Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N - Pengelola pengaduan menunjukkan peningkatan kinerja dan perilaku (etika)
3.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi	- 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	• Sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta menunjukkan peningkatan jumlah dibandingkan 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, Pemantauan dan Evaluasi	• Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antar instansi 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

Pada bagian ini, instansi akan menganalisis ketersediaan kebijakan, sumber daya dan aspek kelembagaan yang ada untuk dapat melaksanakan rencana aksi. Kebutuhan dukungan kelembagaan, kebijakan, dan sumber daya perlu diidentifikasi sebagai pra syarat dalam melaksanakan rencana aksi. Ketimpangan terhadap kondisi yang ada dan kebutuhan perlu dicarikan solusi dengan memperhatikan tahapan dalam pelaksanaan rencana aksi.

Secara kelembagaan, pimpinan di Kemenparekraf/Baparekraf mempunyai komitmen tinggi dalam pengelolaan pelayanan publik melalui pengaduan dengan adanya kelompok kerja pelayanan publik di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf yang setiap tahunnya dilakukan pemutakhiran dalam Keputusan Menteri. Salah satu tugas dan fungsi dari kelompok kerja pelayanan publik tersebut adalah mengelola pengaduan di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf, baik di tingkat pusat, unit pelayanan terpadu, dan badan pelaksana otorita.

Kebijakan yang dikeluarkan oleh Kemenparekraf/Baparekraf dalam pengelolaan layanan pengaduan berupa Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di lingkungan Kemenpar, maka diperlukan pemutakhiran sehingga dapat mencakup seluruh lini kerja di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf. Sehingga pemaksimalan kompetensi atau kapasitas SDM kelompok kerja pelayanan publik khususnya pengaduan dapat dilakukan. Kegiatan dan koordinasi yang ke depannya akan dilakukan untuk memaksimalkan pengelolaan layanan pengaduan di tingkat UPT hingga pusat.

Lampiran Matriks Asesmen dan Berita Acara Penilaian Mandiri sebagai berikut:

Matrik Asesmen

No.	Kelompok Program/Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
KP I.	Penguatan Kelembagaan					
I.1	Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, weweng, tugas & fungsi, fasilitas)					
I.1.1	Penyusunan Peraturan Menteri tentang Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf		√			Satuan kerja tingkat Eselon I, UPT, dan BO
I.1.2	Pemutakhiran SK tentang Kelompok Kerja Pelayanan Publik di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf	√	√	√	√	Satuan kerja tingkat Eselon I, UPT, dan BO
I.2	Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi					
I.2.1	Penyusunan proses bisnis pengelolaan pengaduan		√			Satuan kerja tingkat Eselon I, UPT, dan BO
I.2.2	Pemutakhiran SOP Pelayanan Publik melalui Layanan Pengaduan di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf	√				Satuan kerja tingkat Eselon I, UPT, dan BO

I.3	Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan					
I.3.1	Rapat koordinasi sistem pengelolaan pengaduan di lingkungan Kemenparekraf/Baparekraf		√			Satuan kerja tingkat Eselon I, UPT, dan BO
I.4	Penyusunan/penguatan panduan teknis					
I.4.1	Penyusunan panduan (buku manual) pengelolaan pengaduan			√		Satuan kerja tingkat Eselon I, UPT, dan BO
KP II.	Penguatan Sumber Daya Manusia					
II.1	Penggunaan platform pembelajaran					
II.1.1	Pelatihan nasional aplikasi SP4N-LAPOR!	√	√	√	√	Satuan kerja tingkat Eselon I, UPT, dan BO
II.1.2	Pelatihan nasional WBS	√	√	√	√	Satuan kerja tingkat Eselon I, UPT, dan BO Inspektorat Utama sebagai pemilik aplikasi WBS

II.2	Pelatihan					
II.2.1	Pelatihan bagi pimpinan/ manajemen/ pelaksana operasional harian	√	√	√	√	Satuan kerja tingkat Eselon I, UPT, dan BO
II.2.2	Pelatihan tematik: pelayanan informasi dan pengaduan	√	√	√	√	Satuan kerja tingkat Eselon I, UPT, dan BO
KP III.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi					
III.1	Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal instansi					
III.1.1	Analisis data dan infografis	√	√	√	√	Satuan kerja tingkat Eselon I, UPT, dan BO
III.1.2	Input data untuk kegiatan/acara instansi	√	√	√	√	Satuan kerja tingkat Eselon I, UPT, dan BO
III.2	Publikasi/diseminasi data					
III.2.1	Diseminasi data kepada publik	√	√	√	√	Biro Komunikasi dan Pusat Data dan Sistem Informasi
III.2.2	Diseminasi data kepada unit-unit internal instansi	√	√	√	√	Satuan kerja tingkat Eselon I, UPT, dan BO

III.3	Integrasi dengan aplikasi lainnya					
III.3.1	Integrasi dengan website utama	√	√	√	√	Biro Komunikasi dan Pusat Data dan Sistem Informasi
III.3.2	Integrasi dengan aplikasi pelayanan publik lainnya	√	√	√	√	Biro Komunikasi dan Pusat Data dan Sistem Informasi
KP IV.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan					
IV.1	Komunikasi publik dan “ <i>brand image</i> ”					
IV.1.1	Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan instansi dengan masyarakat	√	√	√	√	Biro Komunikasi
IV.1.2	Publikasi melalui media sosial	√	√	√	√	Biro Komunikasi
IV.2	Peningkatan keterlibatan pihak internal					
IV.2.1	Lokakarya pejabat penghubung			√		Biro Komunikasi
IV.2.2	Seminar/lokakarya peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik			√		Biro Komunikasi
IV.3	Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola					
IV.3.1	Seminar pengelolaan pengaduan		√			Biro Komunikasi

KP V.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi					
V.1	Koordinasi dengan simpul (hub) Provinsi/Pusat/Nasional	√	√	√	√	Satuan kerja tingkat Eselon I, UPT, dan BO
V.2	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan	√	√	√	√	Satuan kerja tingkat Eselon I, UPT, dan BO
V.3	Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak	√	√	√	√	Satuan kerja tingkat Eselon I, UPT, dan BO

Berita Acara Penilaian Mandiri

Pada hari ini 8 Desember 2021, telah dilaksanakan kegiatan Penilaian Mandiri Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

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

1. Matriks Asesmen Pengelolaan Pengaduan (terlampir);
2. Prioritas Instansi untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan (terlampir); dan
3. Daftar hadir peserta (terlampir).

Matriks Hasil Asesmen

Isi Matriks berikut berdasarkan skala 1 terendah dan 4 tertinggi

No.	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
Kebijakan dan Kelembagaan		Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju
1.	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional				√
2.	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			√	
3.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya				√
4.	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang				√

No.	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
5.	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai				√
6.	Instansi memiliki panduan teknis/ buku manual tentang pengelolaan pengaduan				√
Sumberdaya Manusia					
1.	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			√	
2.	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing				√

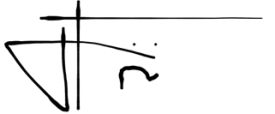
3.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			√	
4.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit			√	
5.	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik			√	
Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi					
1.	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			√	
2.	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			√	
3.	Pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional				√
Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal					
1.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				√

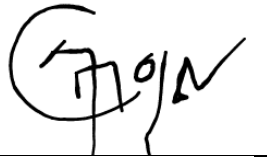
2.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif				√
3.	Terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan				√
Koordinasi dan Monev					
1.	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			√	
2.	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antarunit-unit terlibat dalam instansi				√
3.	Penyelenggaraan forum-forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi				√

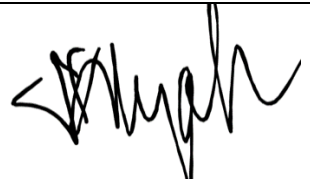
Penentuan Prioritas Kemenparekraf/Baparekraf

Aspek	Nilai Prioritas	Alasan
Kelembagaan & Kebijakan	3,83	Sudah terdapat Keputusan Menteri terkait Kelompok kerja pengelola layanan pengaduan dan SOP pelayanan publik melalui layanan pengaduan
Sumber Daya Manusia	3,2	Sudah terdapat Keputusan Menteri terkait kelompok kerja pengelola layanan pengaduan dan telah dilakukan pelatihan peningkatan kompetensi untuk kelompok kerja tersebut, tetapi belum menyentuh di Satuan kerja eselon I, UPT, dan Badan Otorita.
Pemanfaatan Data & Optimalisasi Aplikasi	3,33	Sudah terintegrasi layanan pengaduan internal yang dimiliki Kemenparekraf dengan aplikasi SP4N-LAPOR! yang dimiliki oleh Kementerian PANRB
Partisipasi Pemangku Kepentingan	4	Pimpinan memiliki komitmen tinggi dengan Keputusan Menteri tentang Kelompok kerja pengelola pengaduan dan sudah memiliki sarana dalam menerima pengaduan seluruh pemangku kepentingan pariwisata dan ekonomi kreatif.
Koordinasi, Monev	3,67	secara rutin penanggung jawab pengaduan di Kemenparekraf/Baparekraf melakukan monev pengelolaan pengaduan

Daftar Peserta FGD

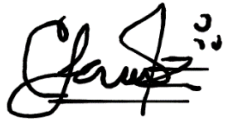
No	Nama	Jabatan	Unit Kerja/ Instansi	Nomor Ponsel	Surel/Email	Tanda Tangan
1.	Achmad Eka	PPID D4	Deputi Bidang Industri dan Investasi	08112048777	Eka.parekraf@gmail.com	
2.	RADEN VIRGIANI NURFITRIANA PRIHANDANI	Staf pelayanan informasi dan pengaduan	BIRO KOMUNIKASI	085780797207	VIRGIANI15@GMAIL.COM	
3.	Fikri Fauz Al Hafidz	Staff Program Aktivasi	Biro Komunikasi	085691912523	fikrifauzalhafidz@gmail.com	
4.	Muhammad Yusuf Fachrudin	Analisis Publikasi	Deputi Bidang Sumber Daya dan Kelembagaan	08128058675	yusuf.fachrudin@kemenpar ekraf.go.id	

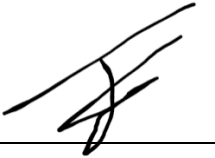
5.	Ichwan Fajar Harika	Subkoordinator Kerja Sama dan Penelaahan Hukum	Biro Umum, Hukum, dan Pengadaan	081317480355	fajarharika@gmail.com	
6.	Cindra Yuliani	Pelaksana di Pengelolaan BMN dan Kearsipan	Biro Umum, Hukum, dan Pengadaan	087738941588	cindrayuliani@gmail.com	
7.	Nenden Dianawati, MM.Par.	Tenaga Pengajar/Kepala Unit Komunikasi Publik	STP NHI Bandung	081952006133	ned@stp-bandung.ac.id	
8.	Dadam Mahdar	Koordinator Produksi Konten	Biro Komunikasi	08122125925	dadam.jagur@gmail.com	
9.	LAILY FITRIAH	Kasubbag KHO	DEPUTI BIDANG KEBIJAKAN STRATEGIS	085273547443	lailyfitriah19@gmail.com	

10.	SUHARTO.SE.MM	Auditor Madya	INSPEKTORAT UTAMA	082123609088	suhartosatrio@gmail.com	
11.	Nuryadin	Subkoordinator	Biro Komunikasi	082111223887	nuryadinaddin6@gmail.com	
12.	Katijah	Pranata Humas Ahli Madya/ Koordinator Inpub.	Biro Komunikasi, Setmen.	0811989397.	kathyruri@yahoo.co.id	
13.	Moehammad Dien	Staff Sekretariat Deputi Bidang Pengembangan Destinasi dan Infrastruktur	Deputi Bidang Pengembangan Destinasi dan Infrastruktur - Kemenparekraf	081294994754	dien.abubakar@gmail.com	
14.	Defrimont Era	Staf TU	Pusbang SDM Parekraf	082331554346	mydefri@gmail.com	

15.	Yudha Sulistio	Staf Bagian Layanan Pengadaan	Biro Umum, Hukum dan Pengadaan	081298727945	yudha.sulistio@gmail.com	
16.	Yovi Ixwantoro	Staf Divisi Komunikasi Publik	Badan Pelaksana Otorita Borobudur	082323743344	jovieljavano@gmail.com	
17.	Rizki Aprilina	Subkor advokasi hukum	biro uhp	081540901428	kiki.budpar@gmail.co	
18.	zuljihat jaelani	anggota pokja PPID	poltekpar lombok	081917234785	zuljihad.jaelani99@gmail.co m	
19.	Deryardli Tiarhendi	Koordinator Puskomlik	Politeknik Pariwisata Palembang	08117117780	deryardli@gmail.com	

20.	Swasti Argyarini	TU Sesmen/Sestama	Sekretariat Kementerian/Sekretaria t Utama	08111094126	argyariniswasti@gmail.com	
21.	Ni Made Sri Rukmiyati	Humas	Poltekpar Bali	081338732081	madesri.rukmiyati@gmail.c om	
22.	Farhan Zahri	Staf Pengelolaan Media Sosial	Biro Komunikasi	085711093366	zahri.farhan@gmail.com	
23.	Christina Anggreani	Pranata HUmas	Politeknik Pariwisata Medan	085270829294	anggreani.christina@gmail.c om	
24.	Amon Supriyadi	Subkor Komunikasi Antarlembaga	Biro Komunikasi/Kemenpare kraf	081316491070	amon.supriyadi@gmail.com	

25.	Fariz Anggriawan	Staf	Deputi Bidang Pemasaran	081384274033	anggriawanfariz@gmail.com	
26.	Ni made riries desmayanti	Staf Humas	Poltekpar Bali	0895386020578	Riries.made@gmail.com	
27.	Niki El Imran	Staf Komunikasi Publik	Badan Pelaksana Otorita Danau Toba	081914508730	nickyleonardo@gmail.com	
28.	Lius Diah Linardi	Staf Bagian Hukum	Biro Umum, Hukum dan Pengadaan	08121807733	Advokasihukum.kemenpar @gmail.com	
29.	Deddy Fajar Kristian	Analiz Pelayanan Publik	Biro Komunikasi	081291429817	deddy.kristian@kemenpare kraf.go.id	

30.	Indi Andira Butar Butar	Pegawai Pelaksana	Badan Pelaksana Otorita Danau Toba	082130008830	indiandirabutar@gmail.com	
31.	JB Titus Haridjati	Koordinator Bagian Media Digital	Biro Komunikasi Kemenparekraf	081288813663	haridjati@gmail.com	

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

BAB V
PENUTUP

Rencana Aksi SP4N-LAPOR! Kemenparekraf/Baparekraf ini merupakan dokumen perencanaan yang dijadikan acuan bagi unit kerja dalam mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya

MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI
KREATIF/KEPALA BADAN PARIWISATA DAN
EKONOMI KREATIF REPUBLIK INDONESIA



SANDIAGA SALAHUDDIN UNO