



MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan hukum sehingga perlu diganti;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 19 ayat (5) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
- Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG *ROAD MAP* SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL TAHUN 2020-2024.

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
2. *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 adalah dokumen peta jalan yang menggambarkan kondisi awal dan kondisi yang diharapkan serta tahapan dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
3. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
4. 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.
5. Pembina Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, pimpinan lembaga lainnya, dan gubernur pada tingkat provinsi, bupati pada tingkat kabupaten, serta walikota pada tingkat kota.

6. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.
7. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
8. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
9. Admin Nasional adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional pada kementerian untuk mengelola pengaduan nasional melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
10. Admin Instansi/Organisasi adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik di kementerian/lembaga dan pemerintah daerah yang ditugaskan oleh Pembina/penanggung jawab untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
11. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan satuan kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.

Pasal 2

- (1) *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 merupakan acuan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik dalam mewujudkan penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N.
- (2) *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
 - a. pendahuluan;
 - b. permasalahan lingkungan strategis dan pengelolaan SP4N-Lapor!;
 - c. aspek utama dalam penguatan SP4N ke depan;
 - d. sasaran, program, dan kegiatan; dan
 - e. penutup.

Pasal 3

Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 4

- (1) Implementasi *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 secara nasional dikoordinasikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- (2) Implementasi *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 di tingkat kementerian/lembaga dan pemerintah daerah dikoordinasikan oleh menteri/kepala lembaga dan kepala daerah masing-masing.
- (3) Dalam implementasi *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi berkoordinasi dengan Kementerian Koordinator, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia sesuai dengan tugas fungsi serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 5

- (1) Setiap Pembina wajib menindaklanjuti *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 dengan menyusun dan menetapkan rencana aksi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik di instansi masing-masing dengan mengacu pada sasaran, program, dan kegiatan yang telah disusun.
- (2) Pembina berkoordinasi dengan penanggung jawab Pelayanan Publik untuk melakukan *monitoring* dan evaluasi implementasi *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 di lingkungan instansi masing-masing.

Pasal 6

Kementerian/lembaga dan pemerintah daerah harus menyusun dan menetapkan rencana aksi paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Menteri ini diundangkan.

Pasal 7

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015, Nomor 27), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 8

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 22 Juni 2020

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 22 Juni 2020

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2020 NOMOR 650

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
Kepala Biro Hukum, Komunikasi, dan Informasi Publik,



Andi Rahadian

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI
BIROKRASI NOMOR 46 TAHUN 2020
TENTANG
ROAD MAP SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL TAHUN 2020-2024

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan sistem pengaduan yang dibentuk oleh Pemerintah Indonesia sebagai salah satu wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas Pelayanan Publik. Hal ini merupakan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara negara untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukan, dimana salah satunya meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat. Pada tahun 2013, Presiden menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik. Peraturan ini mengatur mengenai hak, kewajiban, mekanisme, serta sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional yang bertujuan untuk melindungi pengguna pelayanan dalam mendapatkan Pelayanan Publik yang berkualitas, wajar dan adil. Melalui SP4N diharapkan publik dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait dengan Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 kemudian ditindaklanjuti oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik Nasional dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap untuk Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik Nasional. Dalam kedua peraturan ini, pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dilakukan berdasarkan prinsip "*no wrong door*

policy" yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara Pelayanan Publik yang berwenang menangani. Seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik tidak dapat lagi dilakukan secara manual. Oleh karena itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik nasional yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Secara kelembagaan, pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik terdiri dari struktur Nasional, Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Pada struktur organisasi tingkat nasional, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi merupakan koordinator pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional yang mempunyai tugas melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik secara nasional. Selain itu, pada struktur tingkat nasional, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi diberi mandat sebagai Koordinator pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional yang bertanggungjawab untuk mempersiapkan kerangka kebijakan, melakukan sosialisasi, penguatan kapasitas pengelola pengaduan, pembangunan Sistem Informasi Pelayanan Publik di tiap Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah (K/L/D), meningkatkan integrasi SP4N-LAPOR! serta melakukan evaluasi berkala terhadap pengembangan sistem pengaduan. Kemudian Kantor Staf Presiden (KSP) diberi mandat sebagai penyedia akses dan dukungan teknis sistem SP4N-LAPOR!. KSP bertanggungjawab memberikan dukungan dalam pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR!, memberikan dukungan dalam pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR!, memelihara dan mengembangkan perangkat dan sistem aplikasi SP4N-LAPOR!, serta memberikan dukungan dan fasilitasi untuk integrasi aplikasi pengaduan lainnya yang telah terbangun ke dalam SP4N-LAPOR! atas permintaan penyelenggara layanan. Selanjutnya Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) berfungsi sebagai pengawas pelaksanaan SP4N-LAPOR!. Ombudsman RI bertanggung jawab untuk mengawasi pengelolaan dan penyelesaian penanganan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! terutama dalam hal terjadi penundaan dalam penyelesaian penanganan pengaduan, mengelola laporan pengaduan yang didisposisikan ke Ombudsman RI dari sistem SP4N-LAPOR!, dan

melakukan tindak lanjut yang diperlukan untuk mendorong perubahan sistemik berdasarkan data pengaduan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan negara. Pada tahun 2019, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi juga telah memulai kerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) selaku pembina instansi pemerintah daerah dalam hal pembinaan SP4N di tingkat pemerintah daerah. Selanjutnya, pada struktur organisasi di tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (K/L/D), pimpinan K/L/D wajib membentuk Tim Koordinasi pengelolaan pengaduan yang bertujuan untuk memastikan adanya keterhubungan dalam proses pengelolaan pengaduan, dan memastikan pengaduan dapat terselesaikan dalam kurun waktu singkat sesuai ketentuan. Adapun struktur lembaga pengelolaan pengaduan dapat berupa struktur sendiri atau fungsi yang melekat pada struktur yang ada.

Pada saat ini keberadaan sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional telah mendapatkan lebih banyak perhatian. Sejak tahun 2012, SP4N (termasuk sebelumnya melalui LAPOR!) telah menerima 1.592.427 pengaduan atau rata-rata 199.053 pengaduan per tahun. Pada tahun 2019 saja, jumlah total pengaduan yang diterima SP4N mencapai 196.437 pengaduan. Dengan asumsi 365 hari per tahun, maka rata-rata jumlah pengaduan yang diterima melalui LAPOR! adalah 538 pengaduan per hari. Angka ini telah meningkat tidak hanya dalam hal jumlah pengaduan yang masuk, tetapi juga dalam hal jumlah orang yang menggunakan SP4N-LAPOR! yaitu 801.257 per Januari 2019. Selain itu, mengenai keterhubungan SP4N-LAPOR! dengan instansi pemerintah, sampai dengan akhir tahun 2019 instansi pemerintah yang terhubung adalah sebanyak 623 instansi, dimana 440 instansi diantara telah menetapkan peraturan pengelola pengaduan. 623 instansi tersebut terdiri dari 34 Kementerian, 74 Lembaga, 389 Pemerintah Kabupaten, 92 Pemerintah Kota, 34 Pemerintah Provinsi. Jumlah keterhubungan ini mencapai target 100% dari target output anggaran yang ditetapkan di awal tahun 2019, dimana ditetapkan 623 Instansi Pemerintah terintegrasi dengan indikator telah mampu mengelola pengaduan melalui SP4N-LAPOR!. Dari total 623 Instansi Pemerintah yang telah terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!, sebanyak 122 instansi masuk pada kategori telah mengelola SP4N-LAPOR! dengan baik. Selain itu, dari sisi teknologi, Kementerian PANRB telah meluncurkan aplikasi SP4N-LAPOR!

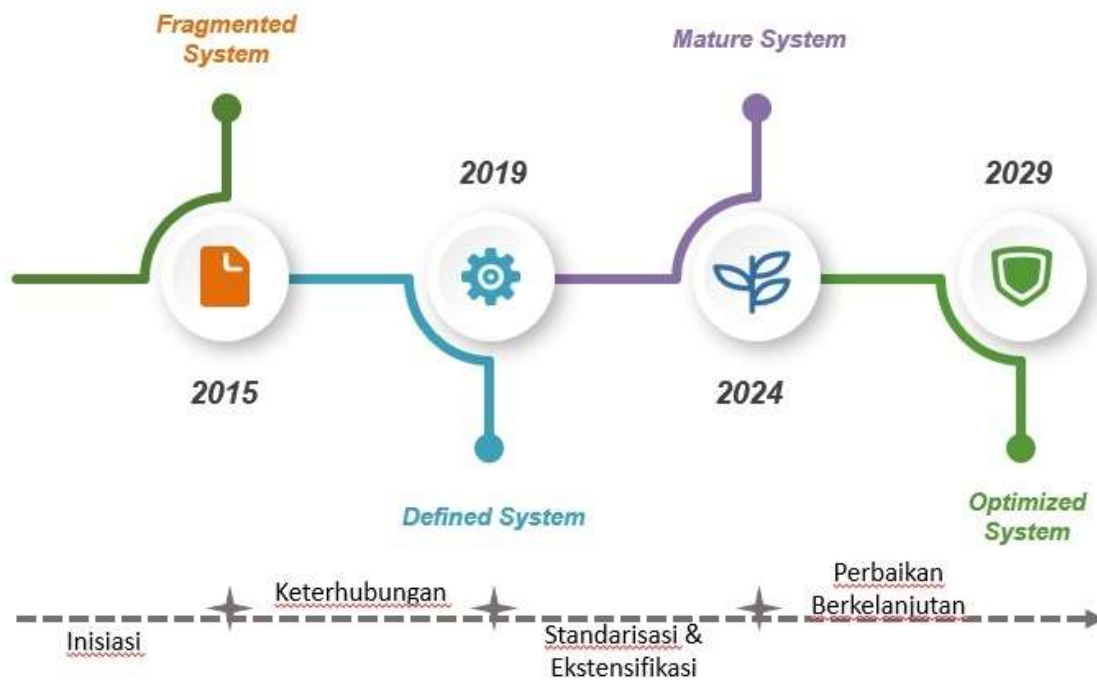
versi 3.0. Pengembangan aplikasi SP4N-LAPOR! dari versi 2.0 ke versi 3.0 merupakan upaya perbaikan, penyempurnaan, dan pemantapan SP4N-LAPOR! sebagai kanal nasional pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik.

Pengembangan aplikasi SP4N-LAPOR! dari versi 2.0 ke versi 3.0 tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana Kemen PAN-RB telah mencoba mengembangkan sistem informasi Pelayanan Publik yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik. Namun, sampai saat ini peningkatan fungsi ke versi 3.0 tersebut belum menyertakan pengembangan tulisan dalam huruf Braile. Pengembangan tulisan dalam huruf Braile merupakan salah satu indikator inklusifitas yang seharusnya dimiliki oleh SP4N-LAPOR! untuk membuktikan bahwa seluruh golongan masyarakat seperti penyandang disabilitas mempunyai hak yang sama dalam mendapatkan Pelayanan Publik yang berkualitas. Tidak hanya penyandang disabilitas, tetapi juga kelompok rentan (*vulnerable parties*) lain seperti perempuan, anak, minoritas dan lain-lain tanpa memandang suku, agama, ras dan antargolongan sebagai bagian dari hak asasi manusia (HAM) dan pengarusutamaan gender. Pengembangan *roadmap* SP4N-LAPOR! 2020-2024 ini perlu merealisasikan amanat HAM tersebut.

Instruksi Presiden (Inpres) No. 9 Tahun 2000 Tentang Pengarusutamaan Gender Dalam Pembangunan Nasional telah menegaskan kebijakan pemerintah untuk melaksanakan Pengarusutamaan Gender dalam pembangunan nasional. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2020-2024 memberikan strategi rinci untuk meningkatkan kapasitas dan partisipasi masyarakat, termasuk perempuan, anak, generasi muda dan penyandang disabilitas. Pemerintah telah mengembangkan Strategi Nasional (Stranas) pada tahun 2012 untuk mempercepat pelaksanaan Pengarusutamaan Gender dalam Perencanaan dan Anggaran Pembangunan melalui Surat Edaran Bersama Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Kepala BAPPENAS, Kementerian Keuangan, Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Dalam Stranas tersebut, seluruh kementerian dan lembaga, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota diwajibkan untuk

melaksanakan Pengarusutamaan Gender dalam Perencanaan dan Anggaran Pembangunan sesuai dengan matriks kesepakatan dalam Stranas. Indonesia juga mengadopsi Sustainable Development Goals (SGDs) tahun 2016-2030 dimana kesetaraan gender dan pemberdayaan perempuan merupakan salah satu tujuan. Dalam menegakkan hak para penyandang disabilitas terhadap Pelayanan Publik di Indonesia, pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas beserta Peraturan Pemerintah No. 70 Tahun 2019 tentang Perencanaan, Penyelenggaraan, dan Evaluasi yang mewajibkan pemerintah pusat dan daerah untuk melaksanakan Penghormatan, Perlindungan, dan Pemenuhan hak Penyandang Disabilitas. Semua kebijakan dan pelaksanaan program terkait pengarusutamaan gender dan pemenuhan hak penyandang disabilitas perlu dimasukkan dalam pengembangan *roadmap* SP4N-LAPOR! 2020-2024 secara rinci dan terukur.

Roadmap SP4N dimulai tahun 2015, di mana pada saat itu kondisi pengelolaan pengaduan masih sangat terfragmentasi. Oleh karena itu, tahun 2015 dapat dinamakan sebagai *fragmented system*. Selanjutnya, periode 2015-2019 merupakan fase pengelolaan dimana SP4N sebagai sistem telah terdefinisi mulai cukup jelas dan terhubung dengan K/L/D. Pada tahun di 2020-2024, hal yang perlu dilakukan adalah standardisasi dan ekstensifikasi hal-hal yang telah dibangun sebelumnya. Hal ini termasuk dengan memperkuat keterlibatan K/L/D yang sudah terintegrasi tapi belum menjadikan LAPOR! sebagai kanal utama pengelolaan pengaduannya. Selain itu juga dengan mendorong sebanyak-banyaknya Standar Operasional Prosedur di K/L/D yang mengakomodasi pengelolaan SP4N yang lebih baik. Harapannya adalah di tahun 2024, SP4N akan menjadi sistem yang memiliki tingkat kematangan memadai untuk menopang perbaikan Pelayanan Publik. Selanjutnya, untuk periode 5 (lima) tahun berikutnya (2024-2029), proses yang harus dikerjakan pada dasarnya merupakan perbaikan lanjutandari fondasi sistem yang telah dibangun hingga 2024, sehingga di tahun 2029 nanti SP4N bisa semakin optimal lagi dan memiliki kemampuan daya saing dengan negara-negara lain dengan menunjukkan karakteristik sebagai system yang optimal (*optimized system*).



Gambar 1. Tahapan Pengembangan SP4N

1.2. Maksud

Menjadi acuan bagi Penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N.

1.3. Tujuan

Mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan pada seluruh Penyelenggara dalam mewujudkan penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup *roadmap* ini meliputi:

1. Gambaran mengenai kondisi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik saat ini dan kondisi yang diharapkan;
2. Tahapan pengembangan SP4N Tahun 2020 – 2024.
3. Permasalahan lingkungan strategis dan pengelolaan SP4N-LAPOR!
4. Aspek utama dalam penguatan SP4N
5. Sasaran, Program dan Kegiatan Roadmap SP4N 2020-2024

BAB II

PERMASALAHAN LINGKUNGAN STRATEGIS DAN PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!

Lingkungan strategis merupakan kondisi, situasi dan konteks dimana sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional diselenggarakan. Dalam road map[R1]SP4N, lingkungan strategis SP4N melingkupi komitmen dan dukungan politik, kepercayaan masyarakat, transformasi digital dan kepastian hukum. Sementara itu, isu strategis merupakan isi, konten maupun substansi yang berpengaruh secara signifikan dalam proses penyelenggaraan sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional. Hal ini juga meliputi permasalahan dan tantangan yang dihadapi dalam mengelola pengaduan Pelayanan Publik. Adapun isu strategis yang diidentifikasi dalam road map[R2]SP4N mencakup organisasi, sumber daya manusia, tata laksana, pengawasan dan akuntabilitas, komunikasi dan partisipasi publik, teknologi informasi dan komunikasi serta pengarusutamaan gender dan perlindungan hak penyandang disabilitas.

2.1. Lingkungan Strategis

2.1.1. Komitmen dan Dukungan Politik

Komitmen dan dukungan politik terhadap pengelolaan Pelayanan Publik tidak hanya dapat diukur dari jumlah K/L/D yang sudah menggunakan dan mengintegrasikan SP4N-LAPOR!, akan tetapi juga prioritas penggunaan SP4N-LAPOR! sebagai kanal pengaduan yang paling utama dan juga tindakan terhadap pengaduan untuk menyelesaikan permasalahan publik yang dilaporkan. Selain itu, pejabat politik dalam suatu instansi belum secara optimal menggunakan hasil dari laporan pengaduan untuk menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan, penyusunan program dan penguatan kebijakan. Hal tersebut dapat dilihat dari masih minimnya penggunaan data SP4N-LAPOR! pada setiap pertemuan ataupun rapat dalam menentukan kebijakan ataupun program di instansi pemerintah.

2.1.2. Kepercayaan Masyarakat terhadap kanal SP4N-LAPOR!

Membangun kepercayaan publik dapat dilakukan melalui penyediaan saluran komunikasi. Salah satunya dengan dibangunnya layanan pengaduan antara pemerintah dengan masyarakat yang dikenal dengan SP4N-LAPOR!. Harapan masyarakat dengan adanya kanal pengaduan ini dapat

menyelesaikan pengaduan yang dilaporkan tentu dengan prosedur dan tata cara menyampaikan secara baik dan benar. Berkaca pada tahun 2019 bahwa jumlah laporan yang belum mendapatkan tindak lanjut sebanyak 16.650. Kedepan, kondisi yang demikian dapat diminimalisir dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pengaduan yang disampaikan.

2.1.3. Transformasi Digital

Transformasi digital yang sedang berlangsung akan merubah interaksi antara pemerintah dan masyarakat serta menghadirkan tuntutan dan tantangan baru bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setidaknya, kemampuan untuk berinovasi, beradaptasi dan merespon dengan cepat adalah tuntutan yang akan hadir seiring dengan proses transformasi digital. Penggunaan *Artificial Intelligence (AI)*, *Internet of Things (IoT)* dan *Cloud Computing* adalah hal yang perlu dipertimbangkan untuk memperkuat dan meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan masyarakat. Berbagai hal tersebut berpotensi membantu pemerintah dalam mengurangi beban pekerjaan administrasi sehingga dapat mempercepat pelayanan dan tanggapan terhadap masyarakat.

2.1.4. Kepastian Hukum dan Perlindungan Pelapor

Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik juga perlu memperhatikan kepastian hukum terkait perlindungan bagi masyarakat yang melakukan pengaduan. Utamanya bagi jenis pengaduan pelayanan yang berkaitan dengan maladministrasi atau bahkan pelanggaran etika yang merugikan masyarakat. Masyarakat perlu mendapatkan kepastian hukum untuk dilindungi dalam proses pengaduan Pelayanan Publik.

2.2. Isu Dalam Pengelolaan SP4N

2.2.1. Organisasi

Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 bahwa struktur organisasi pengelolaan pelayanan pelayan publik terdiri dari struktur nasional, Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Struktur Pelayanan Publik tingkat nasional dapat berupa struktur sendiri atau fungsi yang melekat pada struktur yang ada dan dibentuk oleh Kementerian PANRB. Kemudian struktur organisasi tingkat K/L/D dapat berupa struktur sendiri atau fungsi yang melekat pada struktur yang ada. Berangkat dari regulasi

tersebut, dapat dilihat bahwa struktur organisasi pengelolaan Pelayanan Publik ditingkat K/L/D masih memiliki beberapa pilihan struktur. Pada tingkat pemerintah daerah, fungsi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dilekatkan pada beragam organisasi perangkat daerah seperti Dinas Komunikasi dan Informasi, Inspektorat, ataupun Biro/Bagian Organisasi. SPAN-LAPOR! telah memiliki data keterhubungan dengan 623 K/L/D. Dari data tersebut terdapat 122 K/L/D yang sudah dapat dikatakan sebagai pengelola pengaduan yang baik tentu dengan beberapa syarat yakni telah menetapkan Surat Keputusan Tim Pengelola dan telah menindaklanjuti paling sedikit 50% pengaduan yang diterima.

Pada tahun 2019, KSP menyerahkan semua kegiatan berkaitan dengan LAPOR! termasuk tanggung jawab penyelenggaraan SP4N ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Di sisi lain, KSP memelihara *server* dan infrastruktur teknologi informasi (TI) serta sistem keamanan (dilindungi oleh Badan Siber dan Sandi Negara). Berdasarkan Permen PANRB Nomor 62 tahun 2018, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bertindak sebagai koordinator pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik secara nasional dan berdasarkan Undang-undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara dan Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi termasuk dalam kementerian yang menyelenggarakan fungsi perumusan dan penetapan kebijakan di bidangnya; koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan kebijakan di bidangnya; pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawabnya; dan pengawasan atas pelaksanaan tugas di bidangnya. Padahal, dalam rangka pengelolaan SP4N-LAPOR!, Kementerian PANRB juga melaksanakan fungsi pelaksanaan kebijakan. Dengan demikian, diperlukan penataan organisasi, tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan SP4N agar sesuai dengan karakter unit pengelola.

2.2.2. Sumber Daya Manusia

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 dirumuskan kebijakannya di tingkat nasional adalah penyediaan jabatan fungsional pengelola pengaduan

Pelayanan Publik. Pemenuhan fungsi yang mencakup analisis pengaduan, analisis sistem dan pengolahan data dalam pengelolaan operasional SP4N-LAPOR! seperti yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik juga perlu dipenuhi setiap unit pengelola pengaduan di masing-masing instansi. Sementara itu, berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia, perlu diperhatikan mengenai beban kerja Admin Nasional dan Admin Instansi agar proses pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dapat berjalan secara maksimal.

2.2.3. Tatalaksana

Dalam tatalaksana SP4N, proses penyelesaian pengaduan adalah hal paling utama dan paling menentukan kepuasan serta kepercayaan masyarakat. Proses penyelesaian pengaduan telah diatur dengan jelas dan sistematis dalam pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018. Akan tetapi, masih ada beberapa proses yang dapat ditingkatkan yaitu mengurangi waktu untuk verifikasi di tingkat Admin Nasional dan Admin Instansi. Bila menggunakan asumsi waktu maksimal, masyarakat baru akan mendapatkan jawaban pada hari ke-6 bahwa laporannya telah diterima. Waktu verifikasi ini dianggap masih cenderung lama. Selain itu, pola jawaban yang diberikan oleh Admin Nasional dan Admin Instansi cenderung mengandung substansi yang sama sehingga membuat masyarakat merasa bahwa tidak ada kemajuan proses dari Admin Nasional dan Admin Instansi. Kecepatan yang terukur dalam menyelesaikan sebuah pengaduan merupakan hal mutlak dalam melihat performa SP4N LAPOR! dan mendapatkan kepercayaan masyarakat.

2.2.4. Komunikasi dan Partisipasi Publik

Berdasarkan laporan tahunan pengelolaan SP4N-LAPOR! tahun 2019 menyatakan bahwa jumlah laporan yang diterima perhari sebesar 538 laporan masuk dari total 196.437 laporan yang diterima pada tahun 2019. Kemudian dari total tersebut terdapat 7.969 laporan diarsipkan karena tidak dapat dimengerti atau tidak jelas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat penggunaan kanal SP4N-LAPOR! jika dibandingkan dengan jumlah K/L/D dan masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai cara penggunaan kanal ini.

2.2.5. Pemantauan dan Evaluasi

Pemantauan yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 adalah laporan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali yang dilakukan oleh Admin Instansi. Dalam praktiknya, pemantauan menggunakan intensitas kurun waktu semesteran atau durasi maksimal yang diamanatkan oleh Permenpan tersebut. Skema pemantauan ini dianggap terlambat karena waktu enam bulan adalah durasi yang sangat lama bila dibandingkan durasi maksimal untuk menyelesaikan pengaduan sehingga pengaduan-pengaduan yang tidak tertangani baru terpantau setelah enam bulan dan sudah terlambat untuk ditangani.

Selain mekanisme pemantauan yang dilakukan oleh pemerintah, diperlukan juga mekanisme pengawasan dari masyarakat luas. Data laporan pengaduan yang disampaikan melalui kanal SP4N-LAPOR! tidak dipublikasikan secara *real time* sehingga masyarakat tidak mengetahui status keseluruhan jumlah laporan masyarakat, baik yang sudah diterima, dalam proses penanganan maupun yang telah selesai. Hal ini diperlukan bagi masyarakat agar dapat membantu mengawasi instansi-instansi pemerintah yang perlu menyelesaikan pengaduan Pelayanan Publik.

2.2.6. Teknologi Informasi dan Komunikasi

Pada tahun 2019, aplikasi SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 kementerian, 74 lembaga pemerintah, 34 pemerintah provinsi serta 481 Kabupaten/Kota. Meskipun telah terhubung dengan jumlah sebanyak tersebut, namun belum semua kementerian/lembaga dan pemerintah daerah yang menggunakan SP4N-LAPOR!. Kemudian, K/L/D yang menggunakan SP4N-LAPOR! masih banyak yang memiliki kanal pengaduan lainnya sehingga perlu dilakukan integrasi maupun interoperabilitas pengelolaan pengaduan. Integrasi tersebut dititikberatkan pada interoperabilitas dari masing-masing kanal pengaduan di suatu K/L/D. Kedepannya, perlu dipertimbangkan untuk melakukan integrasi SP4N-LAPOR! dengan aplikasi non pengaduan di K/L/D. Tantangannya adalah perbedaan arsitektur dan *platform* yang digunakan oleh masing-masing kanal pengaduan.

Selain berbagai hal yang berkaitan dengan integrasi, juga perlu dilakukan penyegaran terhadap infrastruktur dan tampilan muka SP4N-LAPOR! agar aplikasi ini selalu mutakhir sebagai instrumen pengelola pengaduan. Peningkatan infrastruktur seperti kapasitas server dan keamanan data menjadi hal krusial yang perlu ditingkatkan agar *downtime* menjadi

berkurang. Kemudian perlu dilakukan perbaikan secara teknis terkait fungsi dan tampilan aplikasi, terutama halaman admin yang dibuat *adaptive* terhadap berbagai perangkat dan *browser* yang juga digunakan oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi SP4N-LAPOR!.

2.2.7. Pengarusutamaan Gender & Perlindungan Hak Penyandang Disabilitas (Inklusi Sosial)

Pengarusutamaan gender dan inklusi sosial belum mendapatkan perhatian khusus dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik. Manajemen SP4N belum memiliki peraturan internal sendiri untuk mengatur pengarusutamaan gender dan perlindungan hak penyandang disabilitas (inklusi sosial) dalam dokumen perencanaan. Karena itu, pengarusutamaan gender belum dimasukkan atau menjadi pertimbangan utama dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!. Terkait kompetensi personil dalam aspek gender dan perlindungan hak penyandang disabilitas (inklusi sosial), sampai saat ini pelatihan terkait isu tersebut masih sangat sedikit dilakukan dikarenakan pengetahuan dan keahlian terkait gender belum terlalu diprioritaskan. SP4N-LAPOR juga belum memiliki prosedur standard khusus dalam menangani pengaduan terkait isu gender dan perlindungan hak penyandang disabilitas.

BAB III

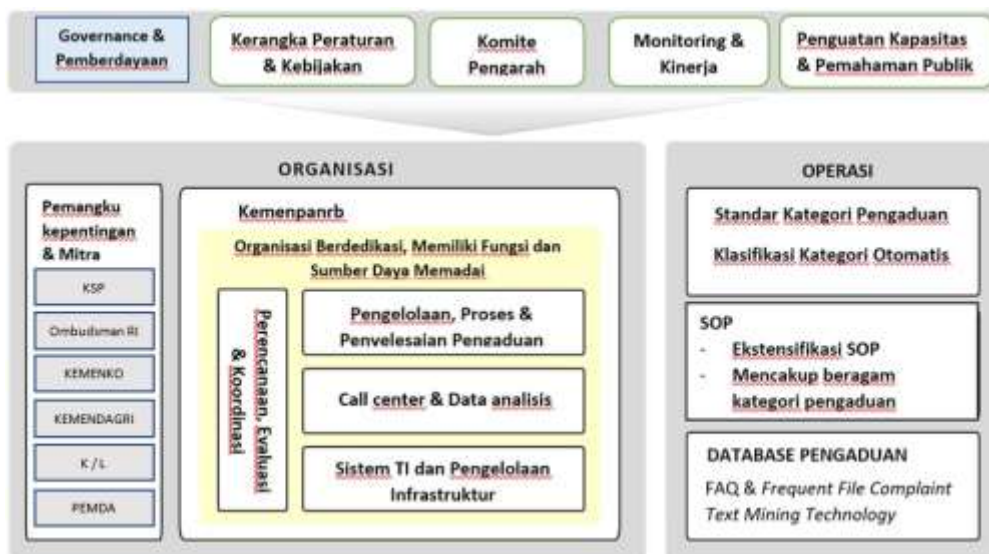
ASPEK UTAMA DALAM PENGUATAN SP4N KE DEPAN

Road map SP4N tahun 2020-2024 berisi sejumlah penguatan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada tingkat nasional dan instansi. Bab ini menggambarkan sejumlah aspek yang perlu dibangun atau dikembangkan untuk mewujudkan SP4N sebagai pengelolaan pengaduan yang mampu memberikan respon dan solusi cepat serta dipercaya publik.

3.1. Organisasi

3.1.1. Tata Kelola Lembaga

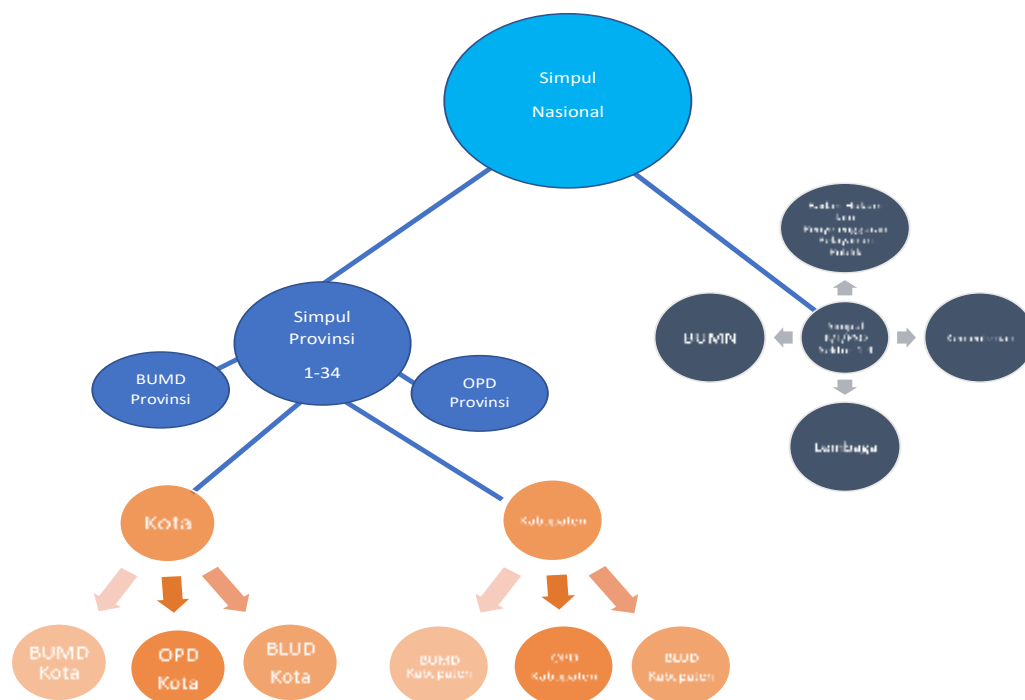
Pengelola SP4N memiliki peran dan tanggung jawab luas untuk memastikan sistem berjalan optimal dan memenuhi harapan publik. Pengelolaan nasional meliputi kemampuan untuk membangun kondisi sosial dan politik yang kondusif, memperkuat kerangka kebijakan dan instrumen teknis, serta memiliki fungsi-fungsi kelembagaan yang efisien dan efektif. Untuk itu, kelembagaan nasional harus memiliki sejumlah fungsi yang tergambar pada gambar di bawah ini:



Gambar 2. Kelembagaan Pengelola SP4N Nasional

Merupakan suatu hal yang penting bagi pengelola nasional untuk memiliki wewenang dan sumber daya memadai serta kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi dan teknis operasional.

3.1.2. Simpul (*Hub*) Koordinasi Pengelolaan Pengaduan



Gambar 3. Simpul (*Hub*) Koordinasi Pengelolaan Pengaduan

Untuk mendukung kebijakan “*No Wrong Door Policy*” dan mewujudkan penyelesaian pengelolaan pengaduan yang cepat, unit-unit pengelola pengaduan di seluruh Indonesia harus memiliki konektivitas yang meliputi seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah. Pembangunan Simpul (*Hub*) Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dibagi kedalam Simpul (*Hub*) Koordinasi Nasional, Simpul (*Hub*) Koordinasi K/L/PSO (*Public Service Obligation*) dan Simpul (*Hub*) Koordinasi Provinsi.

Simpul (*Hub*) Koordinasi K/L/PSO (*Public Service Obligation*) terdiri dari Kementerian/ Lembaga, BUMN dan Badan hukum lain penyelenggara Pelayanan Publik yang dibagi berdasarkan Sektor sesuai Kementerian Koordinator yang terdiri dari Menko Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, Menko Bidang Politik, Hukum dan Keamanan, Menko Bidang Perekonomian, Menko Bidang Kemaritiman dan Investasi. Masing-masing Menko akan membawahi K/L/BUMN dan Badan Hukum lain penyelenggara Pelayanan Publik yakni :

Hub Bidang Kemaritiman dan Investasi :

1. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral;
2. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
3. Kementerian Perhubungan;
4. Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan;

5. Kementerian Kelautan dan Perikanan;
6. Kementerian Pariwisata;
7. Badan Koordinasi Penanaman Modal;
8. Badan Penerbangan dan Antariksa;
9. Badan Informasi Geospasial;
10. Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi;
11. Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika;
12. Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;
13. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; dan
14. BUMN dan Badan Hukum lain penyelenggara Pelayanan Publik.

Hub Bidang Perekonomian:

1. Kementerian Keuangan;
2. Kementerian Ketenagakerjaan;
3. Kementerian Perindustrian;
4. Kementerian Perdagangan;
5. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
6. Kementerian Pertanian;
7. Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
8. Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional;
9. Kementerian Badan Usaha Milik Negara;
10. Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah;
11. Badan Pusat Statistik;
12. Badan Ekonomi Kreatif;
13. Otoritas Jasa Keuangan;
14. BPJS Ketenagakerjaan; dan
15. BUMN dan Badan Hukum lain penyelenggara Pelayanan Publik.

Hub Bidang Politik, Hukum dan Keamanan:

1. Kementerian Dalam Negeri;
2. Kementerian Luar Negeri;
3. Kementerian Pertahanan;
4. Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
5. Kementerian Komunikasi dan Informatika;
6. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
7. Kejaksaan Agung Indonesia;
8. Badan Intelijen Negara;
9. Tentara Nasional Indonesia;
10. Kepolisian Negara Republik Indonesia;
11. Badan Siber dan Sandi Negara;
12. Badan Koordinasi Keamanan Laut;
13. Badan Nasional Penanggulangan Terorisme;
14. Lembaga Administrasi Negara;
15. Badan Kepegawaian Negara;
16. Arsip Nasional Republik Indonesia;
17. Badan Tenaga Nuklir Nasional;

18. Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan;
19. Badan Standarisasi Nasional;
20. Badan Ketahanan Nasional;
21. Badan Narkotika Nasional;
22. Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan; dan
23. BUMN dan Badan Hukum lain penyelenggara Pelayanan Publik.

Hub Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan:

1. Kementerian Agama;
2. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
3. Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
4. Kementerian Kesehatan;
5. Kementerian Sosial;
6. Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi;
7. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak;
8. Kementerian Pemuda dan Olahraga
9. Badan Pengawas Obat dan Makanan
10. Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia
11. Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional
12. Perpustakaan Nasional
13. Badan Pengawas Tenaga Nuklir
14. Badan Nasional Penanggulangan Bencana
15. BUMN dan Badan Hukum lain penyelenggara Pelayanan Publik

Selanjutnya Simpul (*hub*) Koordinasi Provinsi akan menjadi simpul (*hub*) bagi OPD Provinsi, BUMD Provinsi, dan semua Kabupaten/Kota yang tersebar di 34 Provinsi.

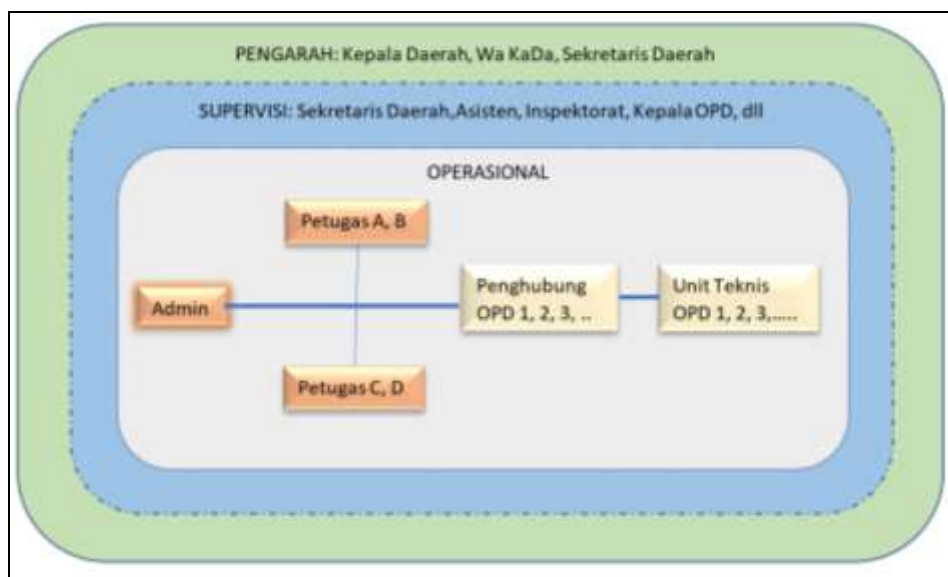
Secara umum, Simpul (*Hub*) Koordinasi Pengelolaan Pengaduan berfungsi untuk:

- Mempercepat proses penyelesaian pengaduan melalui koordinasi dan kolaborasi antar instansi.
- Meningkatkan efisiensi sumber daya dalam berbagai pelaksanaan program, seperti penguatan kapasitas, komunikasi dan *public engagement*.
- Meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan melalui supervisi yang jelas dan terukur
- Melaksanakan program bersama bagi instansi pemerintah yang berada dalam sebuah simpul (*hub*).

Keberadaan Simpul (*Hub*) Koordinasi Pengelolaan Pengaduan haruslah memperkuat tugas dan fungsi personil yang sudah ditentukan dalam pengelolaan SP4N seperti fungsi penanggung jawab dan admin koordinator instansi.

3.1.3. Manajemen Pengelolaan Pengaduan di Pemerintah Daerah

Setiap instansi pemerintah (K/L/D) memiliki peran yang krusial dalam pengembangan SP4N-LAPOR!. Untuk itu, setiap instansi perlu memiliki fungsi pengelolaan pengaduan secara khusus dalam organisasi dan tata kerjanya yang didukung oleh sumber daya manusia, anggaran, dan perangkat kerja yang memadai. Manajemen Pengelolaan Pengaduan di sebuah pemerintah daerah perlu mendefinisikan peran dan fungsi dari berbagai perangkat daerah paling tidak pada level operasional, supervisi dan pengarah.



Gambar 4. Manajemen Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Daerah

Pada level operasional, fungsi yang dilakukan antara lain memastikan konektivitas dengan sistem nasional; memberikan respon terhadap pengaduan yang diterima; menyelesaikan pengaduan sesuai kategori; membangun koordinasi dan kolaborasi dengan perangkat daerah; melaksanakan publikasi dan public engagement; pengelolaan sistem dan infrastruktur IT; serta berbagai kegiatan teknis untuk memastikan pengaduan dapat selesai dan memuaskan publik. Untuk itu, pengelolaan pengaduan pada instansi harus ditunjang oleh sejumlah personil seperti admin koordinator, analis pengaduan, analis sistem, pengolah data dan kehumasan/ komunikasi.

Pada level supervisi, perangkat daerah yang terlibat dapat mengembangkan sejumlah fungsi antara lain: 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 daerah misalnya berkaitan dengan pengambilan keputusan serta perbaikan kebijakan dan program.

Pada level pengarah, fungsi yang diharapkan adalah memberikan dukungan secara politis yang tampak pada komitmen tinggi dari kepala dan wakil kepala daerah serta sekretaris daerah, misalnya dalam membangun kolaborasi penyelesaian pengaduan antar perangkat daerah; mempromosikan Laporan kepada masyarakat, dunia usaha, media, akademisi dan berbagai organisasi masyarakat sipil.

Manajemen Pengelolaan Pengaduan pada Pemerintah Provinsi perlu melakukan koordinasi dengan Ombudsman RI Perwakilan yang ada di setiap provinsi. Ombudsman RI Perwakilan dapat mengambil peran dalam hal:

- Evaluasi tindak lanjut pengaduan Pelayanan Publik.
- Memantau, mengawasi, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait Pelayanan Publik yang belum atau tidak ditanggapi oleh pengelola pengaduan.
- Menunjuk administrator untuk mengakses dan meneruskan laporan masyarakat dalam SP4N LAPOR! yang tidak ditindaklanjuti oleh pengelola pengaduan sesuai ketentuan perundang undangan
- Membantu pengelola pengaduan untuk mewajibkan seluruh penyelenggara Pelayanan Publik pada wilayah kerjanya memanfaatkan SP4N LAPOR!.
- Membantu pengelola pengaduan dalam memberikan sosialisasi, edukasi dan bimbingan teknis mengenai SP4N LAPOR! kepada masyarakat dan penyelenggara Pelayanan Publik.

3.2. Sumber Daya Manusia

3.2.1. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia

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.

Selain pembentukan Jabatan Fungsional Pengelola Pelayanan Publik, peningkatan kompetensi personil pengelola pengaduan saat ini juga perlu dilakukan. Peningkatan kapasitas secara umum dilakukan melalui platform pembelajaran SP4N dengan metode *coaching* dan *mentoring*. Selain itu, sebagai bagian dari manajemen perubahan dan manajemen pengetahuan, peningkatan kapasitas bagi para pemangku kepentingan SP4N, baik para penyelenggara nasional sendiri, simpul (*hub*) koordinasi SP4N, maupun masyarakat tetap dibutuhkan melalui media lainnya.

Peningkatan kapasitas penyelenggara SP4N pada level nasional diarahkan untuk memastikan penyelenggara memahami kerangka logis pengembangan SP4N, mampu mengembangkan sistem dan kebijakan yang dibutuhkan dalam pengembangan SP4N di tingkat nasional, dan mampu memfasilitasi instansi pemerintah dan masyarakat dalam pengembangan SP4N.

Peningkatan kapasitas pengelola simpul (*hub*) koordinasi SP4N diarahkan untuk memastikan pengelola simpul (*hub*) koordinasi SP4N memahami peran dan tanggung jawabnya, mampu mengelola perubahan dalam rangka pengembangan SP4N di dalam simpul koordinasinya, dan mampu memfasilitasi pembelajaran di dalam simpul koordinasinya.

Peningkatan kapasitas kelompok masyarakat tertentu (LSM, perguruan tinggi, media massa/jurnalis, kelompok rentan) diarahkan untuk memastikan kelompok target tersebut memahami kebijakan, mekanisme, serta hak dan kewajibannya dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional serta mampu menyampaikan pengaduan secara tepat.

Mekanisme peningkatan kapasitas dapat dilakukan secara konvensional melalui seminar, *workshop*, bimbingan teknis, dan/atau pelatihan, maupun dengan metode-metode lainnya yang sesuai dengan karakteristik peserta dan sasaran peningkatan kapasitas, seperti *open clinic*, *SP4N goes to campus*, festival, dan lain-lain.

3.2.2. Pengembangan Platform Pembelajaran

Dalam rangka meningkatkan kompetensi pengelola SP4N dan masyarakat, dibentuk komunitas pembelajaran melalui platform digital. Platform ini menjadi dasar untuk pengembangan program dan konten pembelajaran termasuk dan dengan memungkinkan berbagai format, penyampaian dan medium pembelajaran.

Platform pembelajaran dikelola secara terlembaga:

- Manajemen nasional: dipimpin oleh salah satu anggota Komite Kerja Nasional dan secara harian dikelola bersama dengan pengelola simpul (*hub*) koordinasi SP4N; dan
- Manajemen instansi: dipimpin oleh pejabat yang ditunjuk oleh kepala instansi (dapat dirangkap oleh Admin Instansi/Organisasi) dan dapat dikelola secara terintegrasi dalam tim manajemen perubahan instansi.

Manajemen nasional bertanggung jawab dalam penyediaan konten pembelajaran awal; membagi *role* admin kepada manajer pembelajaran instansi; memberikan akses pembelajar kepada peserta non-pegawai ASN; serta mendesain interaksi pembelajaran dan penilaian, monitoring, dan evaluasi pembelajaran. Sementara itu, manajemen pembelajaran instansi bertanggung jawab dalam mengembangkan konten pembelajaran (*user-generated*); membagi akses pembelajar bagi pegawai di instansinya; mengelola implementasi interaksi pembelajaran; dan mengelola data hasil penilaian, monitoring, dan evaluasi pembelajaran.

Platform menjadi wadah pembelajaran yang memiliki modul/fitur:

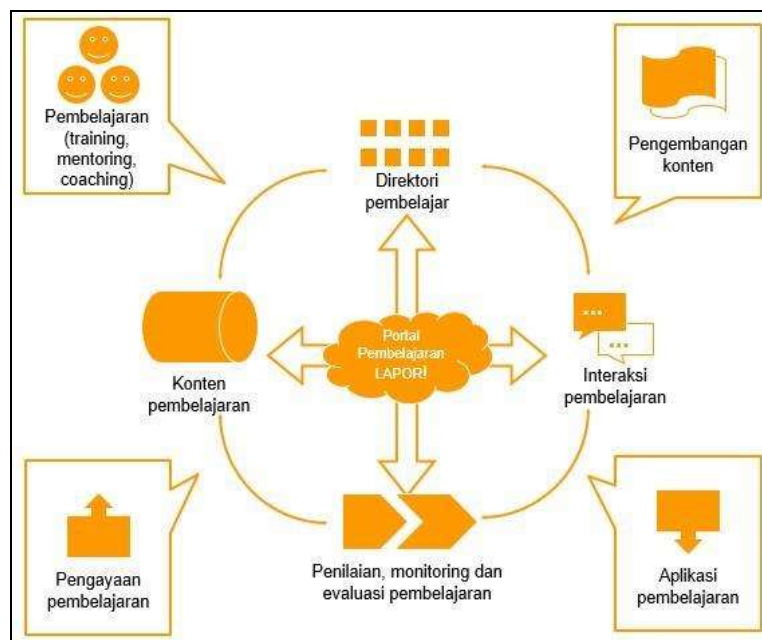
- 1) Konten pembelajaran, berisi seluruh konten pembelajaran yang terkategori berdasarkan regional, sektoral, fungsi pengelolaan SP4N, dan lain-lain serta dapat dikembangkan lebih lanjut oleh pengguna (*user-generated*);
- 2) Direktori pembelajar, berisi daftar pengguna (individu dan institusi) platform pembelajaran SP4N;
- 3) Interaksi pembelajaran, berisi metode pembelajaran yang dapat dilakukan melalui platform pembelajaran, meliputi pembelajaran mandiri (*self e-learning*), kegiatan pembelajaran multi-arah (pembelajaran jarak jauh/PJJ, *coaching*, *mentoring*, komunitas pembelajaran/*community of practices*), webinar, dan lain-lain;

- 4) Penilaian, monitoring dan evaluasi pembelajaran, berisi instrumen asesmen kemajuan pembelajaran sebagai dasar untuk pemberian sertifikat pembelajaran dan evaluasi efektivitas pembelajaran.

Pengelolaan kegiatan pembelajaran dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Bagi peserta pembelajaran yang merupakan pegawai Aparatur Sipil Negara, setiap kegiatan pembelajaran menjadi bagian dari pengembangan kompetensi yang dapat dikonversi ke dalam hak pengembangan kompetensi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 2) Penetapan *coach*, *mentor*, *coachee*, dan *mentee* serta mekanisme *coaching* dan *mentoring* dilakukan oleh Menteri berdasarkan usulan Manajer pembelajaran nasional;
- 3) Pengelolaan komunitas pembelajaran/*community of practices* dilakukan oleh Manajer pembelajaran nasional melalui simpul (*hub*) koordinasi pengelolaan SP4N.

Desain Platform Pembelajaran SP4N seperti pada gambar dibawah:



Gambar 5. Platform Pembelajaran SP4N

3.3. Tata Laksana

3.3.1. Ekstensifikasi *Standar Operating Procedure* (SOP)

Meskipun SOP telah dirancang dan dipublikasikan, alur dan aktifitasnya belum memadai untuk menangani beragam pengaduan yang ditujukan kepada seluruh instansi pemerintah di Indonesia. SOP yang ada saat ini bersifat makro dan tidak mencakup seluruh prosedur dan informasi yang akan diproses. Ekstensifikasi SOP ke depan bertujuan untuk mengakomodir berbagai pengaduan yang sesungguhnya memiliki karakter waktu penyelesaian berbeda. SOP harus mencakup berbagai proses sesuai dengan kategori pengaduan.

Ekstensifikasi SOP ditujukan juga untuk memperhatikan aspek GESI (*Gender & Social Inclusion*) atau bisa disebut juga sebagai pengarusutamaan gender dan inklusi sosial sehingga bisa mengakomodir berbagai pengaduan khususnya terkait perempuan, penyandang disabilitas dan kelompok marginal atau dengan kata lain dapat menyesuaikan dengan karakter pengaduan dari kelompok-kelompok tersebut.

3.3.2. Standar Kategori Pengaduan

Semua pengaduan yang diterima memiliki karakter berbeda dan membutuhkan waktu dan cara penanganan berbeda pula. Standar kategori pengaduan secara nasional perlu diterapkan untuk seluruh instansi sebagai langkah sistematis membangun SP4N LAPOR! sebagai platform pengelolaan pengaduan yang terpadu.

Berikut adalah saran dalam menyusun dan mengelola standar kategori pengaduan LAPOR!

- Kategori memiliki struktur hierarkis dan mengikuti konsep MECE (*Mutually Exclusive and Collectively Exhaustive*)
- Kategori Standar harus mencakup semua jenis pengaduan secara nasional
- Kategori dapat ditampilkan sebagai daftar tarik-turun saat memasukkan pengaduan.
- Kategori berbeda akan memiliki prosedur yang berbeda pula
- Instansi pemerintah dapat mengekstraksi kategori yang sesuai untuk pengelolaan mereka sendiri; Kategori yang tidak sesuai bisa tidak digunakan.

- Kombinasi kategori dan instansi yang relevan perlu didefinisikan untuk tujuan distribusi

Berikut ilustrasi kategori pengaduan berdasarkan hirarki dan konsep MECE :

Tabel 1. Kategori pengaduan berdasarkan hirarki dan konsep MECE

Tipe	Kategori Pengaduan dan Waktu Penyelesaian				Organisasi Penyelenggara
	Level 1	Level 2	Level 3	Level n	
Pengaduan	Konstruksi	Jalan			
		Bangunan			
		Lalu lintas	Lampu lalu lintas	
		...	Kemacetan	
			...		
Aspirasi	Saran kebijakan				
	Rekomendasi				

Jenis-jenis kategori akan bervariasi sesuai wilayah, jenis pengaduan dan fungsi instansi pemerintah. Kategori standar harus mencakup seluruh kategori yang memungkinkan secara nasional. Oleh karena itu, perlu dilaksanakan studi nasional untuk mengidentifikasi kategori pengaduan seluruh instansi pemerintah.

Kategori pengaduan juga diarahkan memperhatikan pengarusutamaan gender dan inklusi sosial (GESI) mulai dari standar kategori tersebut, kata kunci (*keywords*), analisa semantik dan lainnya. Dengan begitu, standar kategori pengaduan akan menjadi lebih tepat untuk menjangkau permasalahan dan perhatian terkait perempuan, penyandang disabilitas dan kelompok marginal.

3.4. Komunikasi dan Partisipasi Publik: Penyusunan dan Pelaksanaan Strategi

Komunikasi dan pemasaran SP4N tidak berorientasi pada memenangkan kompetisi, tetapi pada upaya membangun kesadaran publik dan kolaborasi multipihak. Peningkatan pemahaman masyarakat dapat dilakukan melalui kegiatan sosialisasi dalam kegiatan-kegiatan publik yang melibatkan masyarakat dalam jumlah banyak dan juga melalui akun media sosial. SP4N-LAPOR! memiliki saluran media sosial yang sangat lengkap, mulai dari Instagram, Twitter, Facebook hingga YouTube. Konten yang dihasilkan kreatif dan memiliki banyak variasi, akan tetapi diperlukan strategi komunikasi yang berbeda untuk tiap-tiap kanal tersebut karena setiap kanal memiliki kelebihan dan target masyarakat yang berbeda. Kemudian, kegiatan sosialisasi SP4N pada acara publik seperti Hari Bebas Kendaraan Bermotor di berbagai daerah juga dapat lebih ditingkatkan intensitas penyelenggaraannya.

Guna meningkatkan citra positif SP4N dan mendekatkannya dengan keseharian masyarakat, strategi komunikasi dan partisipasi publik SP4N akan melibatkan pembangunan *brand* SP4N sebagai “Sistem pengelolaan pengaduan dengan respons dan solusi cepat serta terpercaya (*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*)”. *Branding* ini juga akan digunakan dalam SP4N-LAPOR! sebagai kanal utama dari SP4N. Pencapaian sasaran komunikasi pembangunan kesadaran publik dan kolaborasi multipihak ini dilakukan secara bertahap dengan fokus sasaran per tahun adalah identifikasi strategi (2020), inklusivitas jangkauan (2021), keterlibatan multipihak (2022), kepercayaan publik (2023), dan loyalitas (2024).

- 1) Identifikasi strategi meliputi penyusunan rencana komunikasi dan pemasaran yang dilakukan kepada setiap kelompok target komunikasi dan pasar, yaitu a) Penyelenggara dan Pelaksana Pelayanan Publik; b) Pengelola pengaduan Pelayanan Publik instansi; dan c) masyarakat, termasuk kelompok target tertentu seperti LSM, perguruan tinggi, kelompok masyarakat rentan, dan masyarakat pada umumnya.
- 2) Citra SP4N perlu dibangun sebagai program yang inklusif dan melindungi seluruh lapisan masyarakat termasuk kelompok rentan. Hal ini dapat dilakukan melalui media komunikasi dan pemasaran yang mengikuti perkembangan sosial dan teknologi serta dapat

- menjangkau seluruh kelompok masyarakat. Strategi komunikasi juga dibangun secara tematik sesuai dengan isu strategis Pelayanan Publik atau kejadian khusus (*focusing events*) yang terjadi di tengah masyarakat, misalnya Pelayanan Publik di masa bencana, mudik, dan lain-lain.
- 3) Peningkatan partisipasi masyarakat dalam SP4N hanya dapat terwujud dengan pelibatan berbagai kelompok masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan merekognisi kelompok masyarakat tertentu yang berperan dalam penguatan SP4N di masing-masing instansi ataupun secara nasional.
 - 4) Pembangunan kepercayaan publik merupakan sasaran pemasaran pada tingkat selanjutnya. SP4N, termasuk SP4N-LAPOR! diharapkan menjadi *top-of-mind* masyarakat dalam penyelesaian masalah Pelayanan Publik. Ekstensifikasi kampanye dan pemanfaatan pendekatan *behavioral* menjadi bagian dari strategi untuk mewujudkan hal tersebut.
 - 5) Loyalitas atas suatu produk dicerminkan oleh penggunaan produk tersebut secara berkelanjutan. Bagi SP4N, hal ini berarti peningkatan frekuensi dan ketepatan pengaduan masyarakat melalui SP4N yang merupakan kulminasi dari seluruh strategi komunikasi dan pemasaran yang telah dibangun pada tahun-tahun sebelumnya dan terus dilaksanakan.

Kompetisi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik tetap perlu dilaksanakan untuk mengukur efektivitas jangkauan dan kinerja SP4N serta merekognisi upaya-upaya yang telah dilakukan instansi pemerintah dalam mengembangkan SP4N. Pada tingkat instansi, komunikasi dan pemasaran dilakukan sebagai bagian dari peningkatan partisipasi publik. Dengan demikian, selain strategi-strategi di atas, pemasaran dapat mencakup pula penguatan kolaborasi multipihak, termasuk peningkatan kapasitas masyarakat dan kelompok target.

3.5. Pemantauan dan Evaluasi: Kerangka Manajemen Kinerja SP4N

Kerangka Manajemen Kinerja (KMK) SP4N dibangun untuk memastikan efektivitas dan akuntabilitas kinerja pengembangan SP4N. KMK SP4N

tersusun atas perencanaan, pengukuran, pemantauan, evaluasi, dan pemanfaatan data kinerja.

Perencanaan dan pengukuran kinerja dilakukan dengan merujuk pada target pengembangan SP4N sebagaimana ditetapkan dalam roadmap pengembangan SP4N ini dan diintegrasikan dalam dokumen perencanaan kinerja masing-masing instansi pemerintah yang terlibat.

Pemantauan kinerja SP4N dilakukan secara periodik, yaitu bulanan dan triwulanan. Pemantauan kinerja bulanan dilakukan oleh pelaksana program pada level koordinasi (*meso*) secara otomatis melalui penarikan data sebagai berikut dalam aplikasi SP4N-LAPOR!

1.1. Jumlah aduan melalui <i>website/apps</i>	10. Jumlah aduan yang ditunda karena berkas belum lengkap	22. Jumlah aduan per masing-masing kategori/topik
1.2. Jumlah aduan melalui sms	11. Jumlah aduan yang ditanggapi kembali oleh pelapor	23. Kategori aduan terbanyak
1.3. Jumlah aduan melalui telepon/surat/pos/e mail	12. Rata-rata lama waktu memverifikasi/menelaah/disposisi aduan	
1.4. Jumlah aduan melalui datang langsung	13. Rata-rata lama waktu merespon aduan	
2. Jumlah aduan yang diterima	14. Rata-rata lama waktu ditindaklanjuti (sejak laporan masuk)	
3. Jumlah aduan yang terverifikasi	15. Rata-rata penyelesaian laporan	
4. Jumlah aduan yang terdisposisi	16. Jumlah laporan yang melebihi waktu 60 hari	
5. Jumlah aduan yang telah direspon	17. Jumlah pelapor berjenis kelamin laki-laki	
6. Jumlah aduan dalam proses instansi terkait	18. Jumlah pelapor berjenis kelamin perempuan	
7. Jumlah aduan yang sedang ditindaklanjuti	19. Jumlah pelapor dari kalangan disabilitas	
8. Jumlah aduan yang terselesaikan	20. Rata-rata nilai dari pelapor	
9. Jumlah aduan yang belum terselesaikan	21. Rata-rata nilai dari pelapor terkait ketepatan solusi	

Data sebagaimana tercantum di atas disusun per instansi dan teragregasi ke tingkat simpul (*hub*) koordinasi provinsi, sektor, dan nasional. Setiap Admin Instansi dapat mengakses data tersebut untuk kebutuhan analisis dan evaluasi. Sementara itu, pemantauan kinerja triwulanan dilakukan oleh instansi pemerintah melalui aplikasi SP4N-LAPOR! atas data dan informasi sebagai berikut.

Tabel 2. Komponen Laporan Triwulan

No.	Komponen pada Laporan Triwulanan	Keterangan
1	Resume total/rata-rata dari laporan bulanan selama 3 (tiga) bulan	<i>Auto-generated</i>
2	Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk penanganan setiap pengaduan berdasarkan kategorisasi pengaduan tertentu	<i>Auto-generated</i>
3	Rata-rata dari jumlah pengaduan yang ditangani lebih cepat,sesuai, dan lebih lambat dibandingkan dengan ketentuan untuk masing-masing kategori pengaduan	<i>Auto-generated</i>
4	Analisis permasalahan dalam keterlambatan pengelolaan pengaduan	Penilaian mandiri
5	Analisis terkait tema khusus (gender, penyandang disabilitas dan kelompok rentan) dari laporan/pengaduan yang masuk	Penilaian mandiri
6	Analisis solusi untuk perbaikan kinerja pengelolaan pengaduan dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan ke depan	Penilaian mandiri

Evaluasi kinerja SP4N dilakukan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! setiap tahun pada level makro, *meso*, dan mikro. Pada level mikro, evaluasi kinerja tahunan dilakukan untuk memeriksa perkembangan capaian sasaran program pada level mikro dan analisis atas permasalahan yang dihadapi instansi pemerintah. Pada level *meso*, evaluasi kinerja tahunan dilakukan untuk memeriksa perkembangan capaian sasaran program level *meso*, capaian sasaran program level makro, dan analisis atas permasalahan di setiap program. Pada level makro, evaluasi kinerja tahunan, paruh waktu (tahun

2022), dan akhir periode (tahun 2024) dilakukan untuk memeriksa perkembangan capaian sasaran strategis *roadmap* pengembangan SP4N.

Hasil pemantauan dan evaluasi pada level makro, *meso*, dan mikro diproses dalam aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai *business intelligence*, dapat diproduksi otomatis sebagai laporan, dan berperan sebagai *decision support system* atau dimanfaatkan dalam proses pengambilan keputusan terkait perbaikan kebijakan dan mekanisme penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pada tingkat nasional, Menteri menyampaikan hasil evaluasi kepada Presiden sebagai bagian dari rekomendasi kebijakan perbaikan Pelayanan Publik nasional, serta kepada pimpinan instansi sebagai bagian dari akuntabilitas kinerja SP4N. Penyampaian hasil evaluasi dilakukan secara rutin (tahunan) maupun sewaktu-waktu (*insidental*). Data dan informasi hasil pemantauan dan evaluasi harus dapat dikategorisasi agar selaras dengan *major project*, program dan kegiatan prioritas nasional serta isu strategis lainnya. Data dan informasi umum perkembangan SP4N juga disampaikan kepada masyarakat sebagai informasi publik yang tersedia secara berkala sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

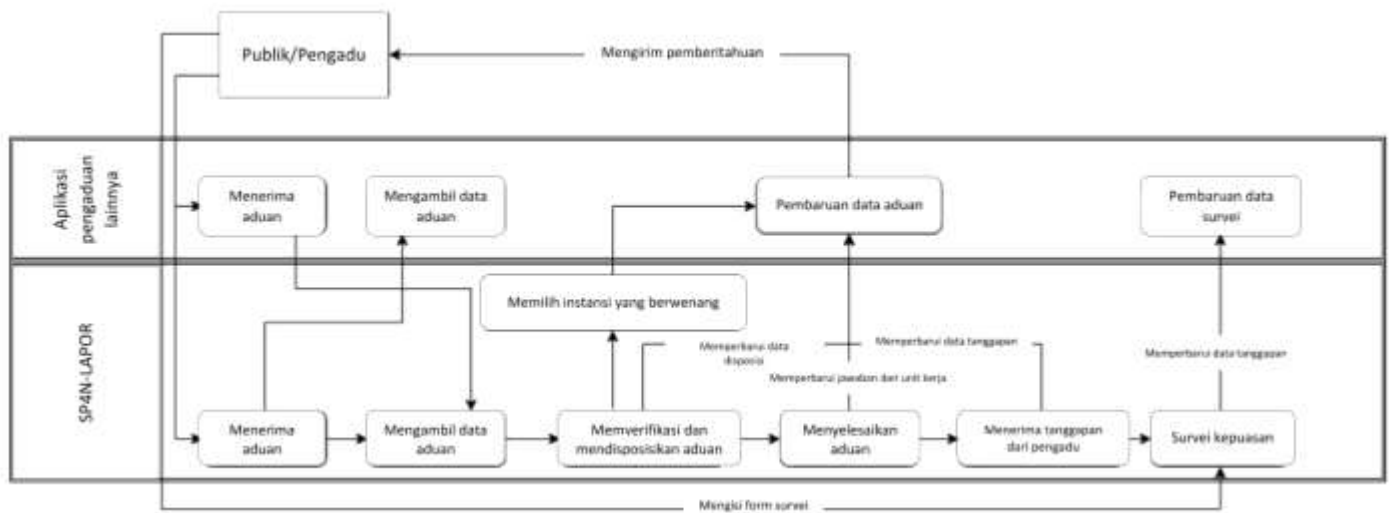
3.6. Integrasi dan Pengembangan Sistem IT

Pengembangan sistem teknologi informasi SP4N-LAPOR! merupakan salah satu hal utama yang menjadi perhatian. Selain karena SP4N menggunakan aplikasi LAPOR! sebagai platform utama pengaduan, pengembangan ini juga bertujuan untuk mewujudkan visi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yaitu terwujudnya SPBE yang terpadu dan menyeluruh untuk mencapai birokrasi dan Pelayanan Publik yang berkinerja tinggi. Untuk mengukur derajat pengembangan SPBE. Pada tahun 2024, SP4N-LAPOR! setidaknya dapat mencapai tingkat kematangan SPBE level 4 pada kapabilitas proses dan fungsi teknis. Pada kapabilitas proses diharapkan dapat mencapai kriteria terintegrasi dan terukur, sedangkan pada kapabilitas fungsi teknis mencapai kriteria kolaborasi. Untuk mencapai kriteria tersebut, ada 3 hal yang perlu dikembangkan pada LAPOR! yaitu integrasi sistem, pengembangan aplikasi, dan pengembangan klasifikasi otomatis.

3.6.1. Integrasi Sistem

Integrasi sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dilakukan untuk mewujudkan keterpaduan proses bisnis pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Integrasi dilakukan melalui mekanisme bagi pakai data dan informasi pengaduan intra maupun antarinstansi pemerintah, penyelenggaraan basis data (*database*) terintegrasi, dan penyelenggaraan sistem aplikasi SP4N-LAPOR! yang terintegrasi. Tujuan dari pengintegrasian ini adalah supaya publik memiliki satu saluran pengaduan terintegrasi secara nasional, sehingga seluruh data pengaduan di Indonesia nantinya ada di SP4N-LAPOR!. Dengan adanya integrasi ini, diharapkan SP4N-LAPOR! tidak hanya menjadi sistem manajemen pengaduan layanan publik tetapi juga dapat menjadi salah satu penyedia data analitis dalam pembuatan kebijakan.

Sistem aplikasi SP4N-LAPOR! akan ditetapkan sebagai aplikasi umum dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik. Adapun aplikasi-aplikasi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik yang telah dikembangkan sebelumnya oleh K/L/D akan diintegrasikan dengan aplikasi SP4N-LAPOR! dengan skema sebagaimana diilustrasikan pada gambar di bawah. Untuk itu, fitur API (*application programming interface*) SP4N-LAPOR! merupakan salah satu prasyarat penting dalam mendukung proses integrasi.



Gambar 6. Integrasi SP4N-LAPOR! dengan Aplikasi Pengaduan Lainnya

Selain dengan aplikasi-aplikasi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik, aplikasi SP4N-LAPOR! juga akan terintegrasi dengan aplikasi-aplikasi non-pengaduan yang memiliki keterkaitan dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui sistem penghubung layanan pemerintah. Dengan demikian, setiap instansi pemerintah harus mengintegrasikan proses bisnis pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik dan pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR! ke dalam dokumen proses bisnis instansi, dokumen Rencana Induk dan Arsitektur SPBE instansi, serta memenuhi standar SPBE yang berlaku dan melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Diharapkan dengan skema dan proses ini, pengembangan SP4N dan terutama integrasi aplikasi SP4N-LAPOR! dapat mendukung kematangan kapabilitas proses SPBE instansi pemerintah sekurang-kurangnya pada level 4 (terintegrasi dan terukur).

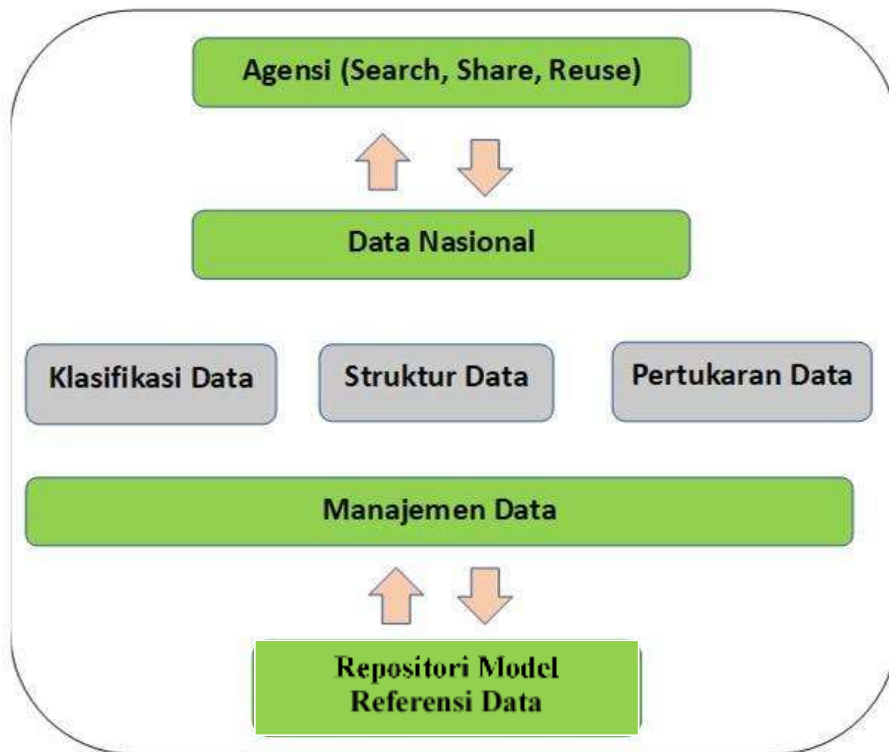
Agar integrasi dapat berjalan dengan baik, maka perlu dikembangkan beberapa standar teknis. Setidaknya ada 4 standar teknis yang perlu dikembangkan SP4N-LAPOR! kedepan, yaitu standar data, standar proses bisnis, standar teknologi, dan standar keamanan.

a. Standar Data

Standardisasi data adalah dengan pembuatan model referensi data, yaitu kerangka kerja fleksibel, berbasis standar yang dirancang untuk memungkinkan berbagi dan menggunakan kembali informasi. Model referensi data menyediakan sarana standar dimana data dapat dideskripsikan dan dimodelkan, dikategorikan dan diklasifikasikan, terintegrasi dan dibagikan, serta dikelola.



Gambar 7. Model Referensi Data Untuk LAPOR



Gambar 8. Model Referensi Data Penting LAPOR Tingkat Nasional

Model Referensi Data LAPOR!

Model Referensi Data terdiri dari empat blok bangunan yang harus dikembangkan. Berbagai komponen Blok Bangunan Model Referensi Data diuraikan di bawah ini:

- **Klasifikasi Data:** Mendefinisikan standar klasifikasi data untuk seluruh sistem pengaduan. Dengan memanfaatkan Sistem Klasifikasi Data, memungkinkan untuk memudahkan pengelolaan dan pencarian data serta ramah untuk pengguna.

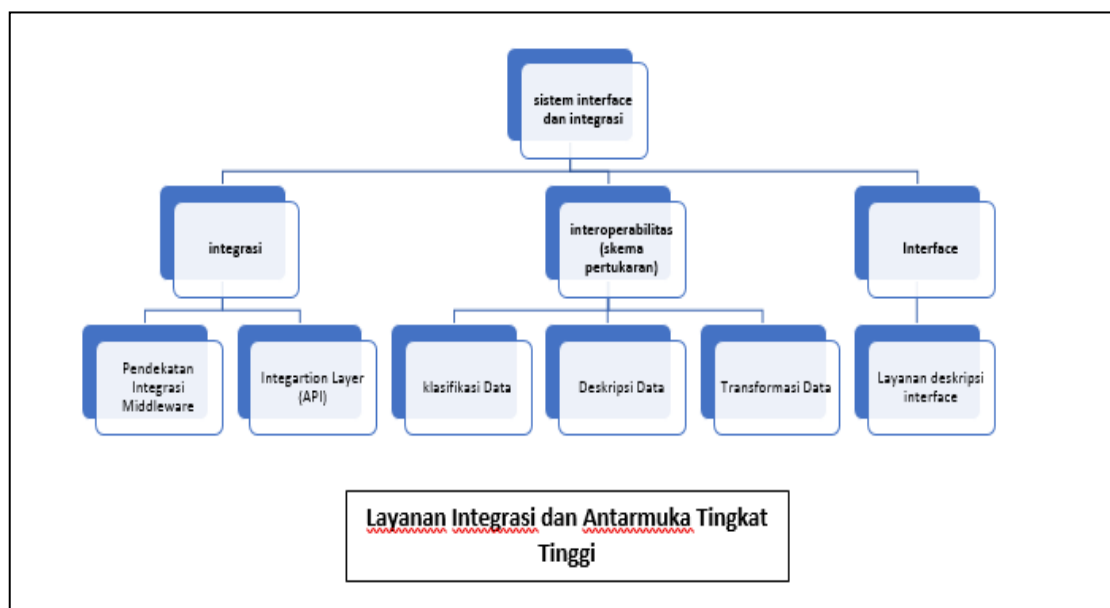
- Struktur Data: Menyediakan item standardisasi dan panduan untuk mengembangkan elemen data yang akan digunakan dalam keseluruhan sistem pengaduan. Objek dalam Struktur Data dapat berupa entitas, set properti, dan hubungan antara entitas. Dengan kata lain, karena entitas, properti, dan relasi diperlukan untuk penggunaan kembali referensi, Struktur Data berkaitan dengan definisi elemen data.
- Pertukaran Data: Menyediakan struktur pesan pertukaran untuk bertukar elemen data, dan jika perlu juga untuk mengelola catatan pertukaran. Melalui paket pertukaran data yang ditetapkan dalam pesan blok pertukaran data, struktur 'Pertukaran Data' dapat terdiri dari 4 item: identifikasi informasi pertukaran, informasi kepemilikan, otoritas referensi penggunaan, dan informasi pertukaran. Hal tersebut akan memberikan:
 - Skema integrasi data
 - Mendorong kepatuhan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terhadap regulasi atau aturan yang berlaku mengenai integrasi
 - Menyediakan kemampuan integrasi dan penggunaan kembali data antar Lembaga pemerintah di tingkat vertikal dan horizontal.
- Manajemen Data: menyediakan prinsip-prinsip manajemen data untuk menjaga kualitas data dan terus memelihara serta mengelola data, mendefinisikan Metadata, akses data dan otorisasi standar keamanan data.

b. Standar Proses Bisnis

Dalam standardisasi data, tidak hanya komponen yang perlu distandardisasi, tetapi juga ada kebutuhan untuk mengembangkan Model Referensi bisnis dan standar interoperabilitas bisnis yang bertujuan untuk menyelaraskan data dengan klasifikasi bisnis. Penyelarasan data dengan klasifikasi bisnis memungkinkan untuk menghubungkan elemen data dengan fungsi bisnis.

c. Standar Teknologi

Layanan Antarmuka dan Layanan Integrasi mendefinisikan teknologi yang memungkinkan komunikasi, dan integrasi antara berbagai sistem dan penyedia informasi.



Gambar 9. Layanan Integrasi dan Antarmuka

d. Standar Keamanan

Standar ini menentukan pendekatan keamanan, teknologi, dan standar untuk layanan elektronik. Standar keamanan ini diperlukan untuk perlindungan sistem (aplikasi dan perangkat keras pendukungnya) dari gangguan layanan yang dapat berupa pencurian atau kerusakan pada perangkat keras, perangkat lunak, atau data digital di dalamnya. Selain itu, standar keamanan dibutuhkan untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan sistem dan informasi yang digunakan oleh setiap personel yang mengelola aplikasi SP4N-LAPOR!.

3.6.2. Pengembangan Aplikasi

Aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai kanal utama pengelolaan pengaduan terintegrasi diharapkan terus mengalami pengembangan secara berkelanjutan. Sebagai sebuah sistem, aplikasi SP4N-LAPOR! pada tahun 2020-2024 akan secara bertahap dikembangkan sehingga memiliki spesifikasi/fitur yang memadai tidak hanya untuk mengelola pengaduan, tetapi juga fungsi-fungsi lain yang dibutuhkan dalam manajemen pengetahuan dan dukungan kebijakan (*decision support system*). Dua karakteristik utama aplikasi SP4N-LAPOR! periode 2020-2024 adalah mudah digunakan dan mendorong

kematangan manajemen pengetahuan. Untuk itu, spesifikasi/fitur yang dibutuhkan dari aplikasi SP4N-LAPOR! untuk dikembangkan hingga tahun 2024 adalah sebagai berikut.

1) Mudah digunakan

Untuk mendorong peningkatan pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR!, maka aplikasi tersebut harus tersedia dalam versi *mobile*, baik bagi pengguna maupun bagi admin. Bagi admin, tutorial yang mudah digunakan menjadi penting untuk tersedia dalam aplikasi SP4N-LAPOR! karena pejabat admin dapat berubah karena kebijakan kepegawaian di masing-masing instansi. Selain itu, aplikasi SP4N-LAPOR! juga perlu tersedia dalam bentuk *widget* yang dapat ditampilkan pada setiap laman resmi organisasi dan unit penyelenggara Pelayanan Publik. Notifikasi atas proses/status pengaduan melalui layanan pesan singkat (SMS) dan surel (*e-mail*) harus ditingkatkan kualitasnya sehingga memudahkan akses bagi pengguna aplikasi SP4N-LAPOR!. SMS SP4N-LAPOR! juga dirancang tidak berbayar untuk tidak membebani pengguna. Selain itu, aplikasi SP4N-LAPOR! juga harus dapat menjangkau seluruh kelompok masyarakat, termasuk masyarakat rentan (akibat diskriminasi gender, faktor ekonomi, disabilitas, dan lain-lain). Fitur-fitur SP4N-LAPOR! perlu dimodifikasi agar dapat lebih mudah digunakan bagi kelompok tersebut.

2) Mendorong kematangan manajemen pengetahuan

Kemanfaatan dari aplikasi SP4N-LAPOR! harus melebihi pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik semata-mata. Untuk itu, aplikasi SP4N-LAPOR! harus menjadi motor dalam mendorong integrasi data, informasi, dan pengetahuan serta pemanfaatannya dalam perbaikan kebijakan. Hal ini dapat terwujud jika aplikasi SP4N-LAPOR! telah menerapkan pendaftaran pengguna berbasis nomor induk kependudukan (NIK). Klasifikasi otomatis atas pengaduan juga menjadi penting, tidak saja untuk proses pengambilan keputusan, tetapi juga dalam mendorong percepatan penyelesaian pengaduan. Klasifikasi dilakukan berdasarkan tingkat urgensi, jenis sektor/bidang pengaduan, instansi yang terlibat, dan lain-lain sesuai kebutuhan. Dengan ini, prinsip *no wrong door* dapat ditegakkan tanpa mengorbankan waktu pengelolaan pengaduan. Aplikasi SP4N-LAPOR! harus memiliki modul

pemantauan, evaluasi, dan pelaporan berbasis *artificial intelligence* (AI) sehingga dapat menjadi *business intelligence* bagi penyelenggara SP4N di tingkat nasional maupun instansi dan berperan sebagai *decision support system*. Data pemantauan dan evaluasi harus dapat diolah secara otomatis dan di-*generate* menjadi laporan bagi setiap instansi maupun penyelenggara SP4N di tingkat nasional. *Dashboard* aplikasi SP4N-LAPOR! harus bersifat *customable* bagi admin untuk memudahkan pengelolaan dan pemanfaatan lebih lanjut dari aplikasi. Data pada aplikasi SP4N-LAPOR! juga perlu didorong untuk berbasis geografis (GIS) dan dapat diklasifikasi secara tematik untuk semakin membantu pembuatan keputusan yang sesuai dengan prinsip perencanaan pembangunan nasional yang tematik, holistik, terintegrasi, dan spasial.

Selain itu, untuk meningkatkan efektivitas pemasaran aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai instrumen kebijakan SP4N, pemanfaatan *social media handler* menjadi krusial untuk dilakukan. Perbaikan standar proses bisnis, data, teknologi, dan keamanan perlu dilakukan secara periodik. Demikian pula perbaikan *bug* dan penambahan fitur-fitur lainnya yang sesuai dengan perkembangan lingkungan sosial dan teknologi.

Terkait dengan fungsi SP4N-LAPOR! dalam hal penjangkauan aspirasi masyarakat, dilakukan pemilahan antara pengaduan pelayanan dan aspirasi. Aspirasi yang disampaikan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! dapat berkait dengan Pelayanan Publik maupun rancangan kebijakan publik yang disusun/dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Dalam modul ini, dapat dikembangkan fitur survei yang bertujuan menjangkau aspirasi masyarakat atas isu tertentu, di mana konten survei dapat diusulkan oleh instansi pemerintah. Dengan demikian, SP4N-LAPOR! dapat benar-benar menjadi kanal aspirasi dan pengaduan yang mendorong kematangan manajemen pengetahuan di pemerintahan.

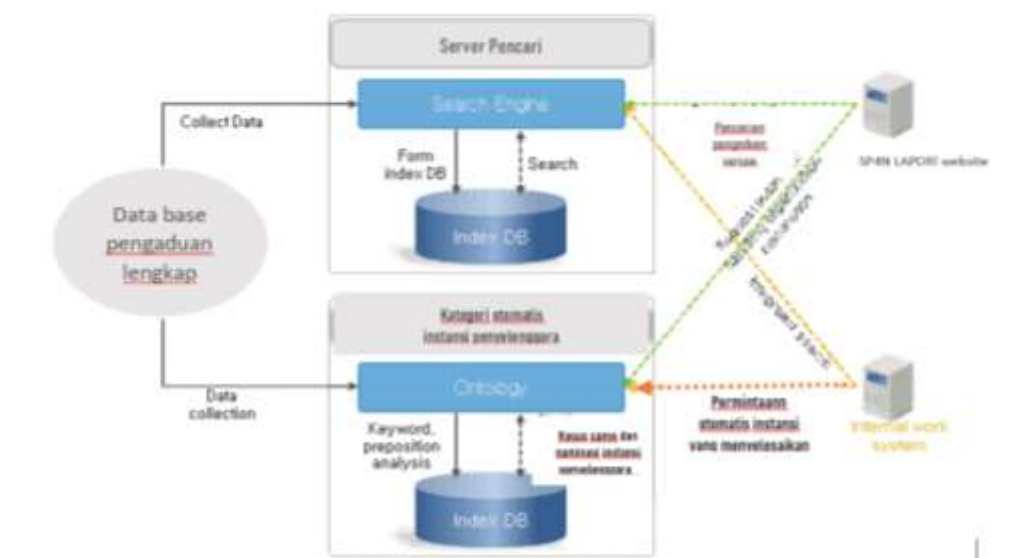
Dalam pengembangan aplikasi SP4N-LAPOR! kedepan, peningkatan kualitas dan penjangkauan menjadi prioritas utama. Dari segi kualitas, untuk ke depannya perlu dikembangkan data terpilah dalam SP4N-LAPOR! khususnya laki-laki dan perempuan sehingga dapat memberikan gambaran terkait situasi dan perkembangan pengaduan dari dua sisi populasi yang berbeda. Adapun penjangkauan terhadap sistem lain di luar SP4N-LAPOR! terkait pengarusutamaan gender dan inklusi sosial (GESI) yang terdapat di

K/L lain menjadi langkah strategis dalam penguatan SP4N-LAPOR!, dengan tujuan sistem menjadi lebih ramah gender dan inklusif. Hal ini dikarenakan menjadi cikal bakal keterhubungan dan harmonisasi data dan informasi dari SP4N-LAPOR! sebagai wadah pengaduan masyarakat dengan wadah pengaduan spesifik terkait gender dan penyandang disabilitas.

3.6.3. Pembangunan Klasifikasi Otomatis

Rata-rata jumlah pengaduan yang diterima melalui SP4N-LAPOR! adalah 538 pengaduan pada tahun 2019. Ke depan, melalui perbaikan di banyak aspek, jumlah pengaduan yang diterima juga akan meningkat. Untuk mengurangi beban kerja admin dan demi meningkatkan kecepatan pelayanan, fungsi TI yang dapat menganalisis isi pengaduan dan mengklasifikasikan serta mendistribusikan secara otomatis kepada instansi penyelenggara pelayanan akan menjadi keharusan.

Perlu dikembangkan sebuah fungsi klasifikasi otomatis dalam SP4N LAPOR!.Berikut sebuah konsep yang dapat dikembangkan.



Gambar 10. Bagan Konsep Fungsi Klasifikasi Otomatis SP4N-LAPOR!

Untuk mengembangkan fungsi klasifikasi otomatis, hal-hal berikut harus jadi perhatian:

- Kategori standar pengaduan terdaftar dan dikelola oleh sistem IT
- Kombinasi antara kategori/wilayah dan instansi/unit penyelenggara terkait
- Kombinasi antara kategori pengaduan dan kata kunci
- Kombinasi kata kunci dan instansi/ unit penyelenggara terkait

- Pengembangan mesin pencari
- AI untuk pembelajaran mesin

3.7. Penguatan Kebijakan dan Regulasi

Sebagai sebuah sistem pengelolaan pengaduan, SP4N telah memiliki berbagai kerangka kebijakan dan regulasi yang cukup di tingkat nasional. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengamanatkan kepada penyelenggara Pelayanan Publik untuk melaksanakan pengelolaan pengaduan. Undang-Undang tersebut juga telah menjamin masyarakat untuk dapat melakukan pengaduan dan dilindungi hak-haknya dalam proses pengaduan. Acuan pelaksanaan pengelolaan juga telah dikeluarkan melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 mengenai Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Namun, untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan di tingkat instansi, masih dibutuhkan berbagai penguatan kebijakan dan regulasi terkait teknis penyelenggaraan pengelolaan pengaduan, baik di tingkat nasional maupun di tingkat Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah. Adapun kebijakan dan regulasi di tingkat nasional yang perlu ditinjau dan diperkuat adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan dan regulasi untuk meningkatkan komitmen pembuat kebijakan / pimpinan instansi tertinggi agar menggunakan SP4N-LAPOR! sebagai instrumen pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan data untuk perumusan kebijakan.
2. Kebijakan mengenai simpul (*hub*) koordinasi SP4N yang perlu dituangkan dalam bentuk peraturan Menteri PANRB.
3. Kebijakan terkait perencanaan integrasi dan interoperabilitas Aplikasi Pengelola Pengaduan di tingkat nasional dan Kementerian, Lembaga serta Pemerintah Daerah
4. Kebijakan asimetris berupa pendampingan bagi Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah yang perlu meningkatkan kapasitas kelembagaan dan personil untuk mengelola pengaduan.
5. Kebijakan asimetris berupa penghargaan bagi Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah yang memiliki komitmen tinggi terhadap pelaksanaan SP4N dan juga kapabilitas yang baik dalam mengelola pengaduan.

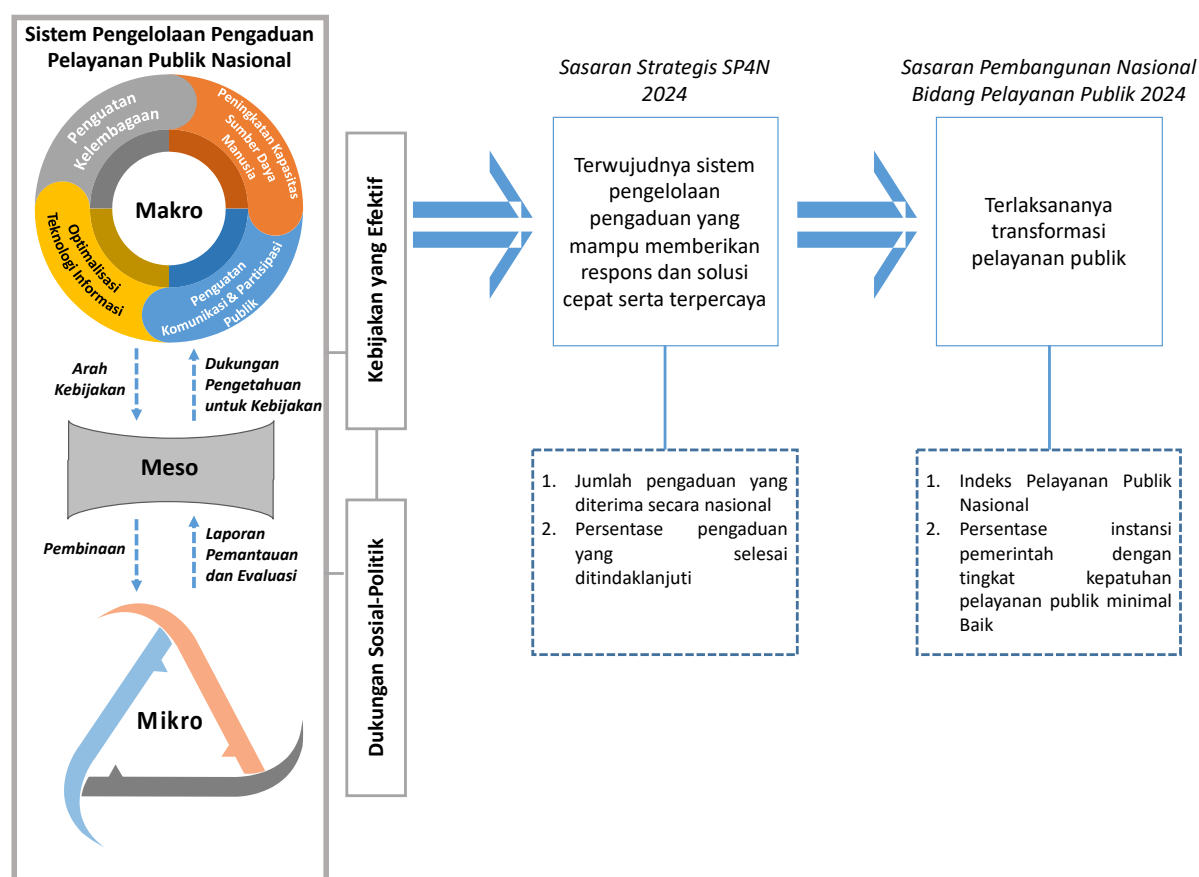
6. Kebijakan untuk pembentukan Jabatan Fungsional Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

Sementara itu, beberapa kebijakan dan regulasi yang perlu penguatan di tingkat instansi Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah antara lain:

1. Kebijakan komprehensif terkait SP4N di tingkat instansi yang mencakup visi perbaikan layanan, perencanaan dan pengelolaan perubahan, perbaikan proses bisnis pengelolaan pengaduan, alokasi pendanaan dan sumber daya manusia serta pemanfaatan data pengaduan pelayanan untuk pembuatan kebijakan dan perbaikan pelayanan.
2. Surat Keputusan Tim Pengelola Pengaduan di tingkat instansi Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah
3. Perumusan Kebijakan Mengenai Penghargaan dan Sanksi di tingkat Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah bagi Unit-Unit Pengelola Pengaduan di lingkungan instansi tersebut.

BAB IV
SASARAN, PROGRAM, DAN KEGIATAN

Berangkat dari gambaran atas kondisi ideal pada bab sebelumnya, kerangka logis (*logical framework*) roadmap pengembangan SP4N beserta sasaran strategis yang ingin dicapai untuk tahun 2024 diilustrasikan pada gambar berikut.



Gambar 11. Kerangka Logis Roadmap Pengembangan SP4N

Sebagai bagian dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 khususnya pada agenda Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik, *roadmap* pengembangan SP4N dibangun untuk mendukung sasaran pembangunan pada agenda tersebut, khususnya terkait reformasi birokrasi dan tata kelola. Dalam dokumen RPJMN 2020-2024, indikator yang berkaitan dengan SP4N adalah “Instansi Pemerintah (IP) dengan tingkat kepatuhan Pelayanan Publik kategori Baik”, dengan *baseline* tahun 2020 sebanyak 90 dari 277 IP dan target untuk tahun 2024 adalah 164 dari 623 IP (26,32%). Selain itu, SP4N juga berkaitan

dengan salah satu komponen dalam indikator Indeks Reformasi Birokrasi, khususnya Indeks Pelayanan Publik Nasional. Oleh sebab itu, pengembangan SP4N juga diarahkan untuk mendukung peningkatan Indeks Pelayanan Publik Nasional.

Akan tetapi, sasaran pembangunan nasional tersebut merupakan dampak (*impact*) yang kontribusinya berasal dari berbagai upaya yang dilakukan di bidang Pelayanan Publik. Sehingga, bagi *roadmap* pengembangan SP4N, ketercapaian sasaran pembangunan nasional merupakan ukuran keberhasilan pada level dampak yang baru dapat dievaluasi pada jangka menengah.

4.1. Sasaran Strategis

Sasaran strategis yang ingin diwujudkan oleh *roadmap* pengembangan SP4N 2020-2024 adalah “Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respons dan solusi cepat serta terpercaya” atau “*fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*”. Sasaran strategis ini dicerminkan oleh dua kondisi, yaitu meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat dan meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan.

Meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat tidak selalu berkonotasi negatif bahwa kualitas Pelayanan Publik yang disediakan adalah rendah. Sebaliknya, dengan jumlah pengaduan yang meningkat, dapat dikatakan bahwa sistem pengelolaan pengaduan dipercaya oleh para pengguna layanan dan mereka meyakini bahwa masukan/pengaduan yang mereka berikan akan mendukung dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

Sejak tahun 2012, SP4N (termasuk sebelumnya melalui LAPOR!) telah menerima 1.592.427 pengaduan atau rata-rata 199.053 pengaduan per tahun. Pada tahun 2019 saja, jumlah total pengaduan yang diterima SP4N mencapai 196.437 pengaduan. Dengan asumsi 365 hari per tahun, maka rata-rata jumlah pengaduan yang diterima melalui SP4N-LAPOR! adalah 538 pengaduan per hari. LAPOR! diharapkan menjadi kanal utama dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, tidak seperti saat ini di mana banyak instansi pusat dan pemerintah daerah memiliki sistem pengelolaan pengaduan yang belum terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!. Untuk itu, proyeksi rata-rata jumlah pengaduan sebanyak 4.984 pengaduan per hari pada tahun 2024 merupakan target yang menantang tetapi bukan mustahil untuk dicapai. Hal ini berarti bahwa secara tahunan, jumlah pengaduan yang diterima pada tahun 2024

setidak-tidaknya mencapai 1.819.160 pengaduan atau rata-rata 8 (delapan) pengaduan per hari per instansi (asumsi total 623 instansi pemerintah).

Sementara itu, 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*). Dalam rangka menjadi sistem pengelolaan pengaduan yang terpercaya, SP4N juga harus meningkatkan tingkat penyelesaian pengaduannya. Pada tahun 2019, indikator ini masih rendah, yaitu sekitar 50 persen saja. Dalam waktu lima tahun (hingga tahun 2024), diharapkan persentase penyelesaian pengaduan akan mencapai 90 persen.

Tabel 3. Indikator Tujuan SP4N dan Target 2020-2024

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2019	Target				
		2020	2021	2022	2023	2024
Jumlah Pengaduan yang Diterima	196.437 pengaduan	227.395 pengaduan	454.790 pengaduan	909.580 pengaduan	1.364.370 pengaduan	1.819.160 pengaduan
Persentase Pengaduan yang Diselesaikan	50%	60%	70%	80%	85%	90%

Dalam kerangka manajemen kinerja strategis, sasaran strategis SP4N merupakan *outcomes* akhir dari *roadmap* pengembangan SP4N (*end-of-program-outcomes*). Dalam evaluasi kinerja *roadmap* dan strategi SP4N, perlu pula mempertimbangkan ketercapaian dari *outcomes* antara (*intermediate outcomes*) yang mewujud pada 2 (dua) kondisi, yaitu sistem kebijakan SP4N yang berjalan efektif dan dukungan sosial-politik dalam pelaksanaan SP4N.

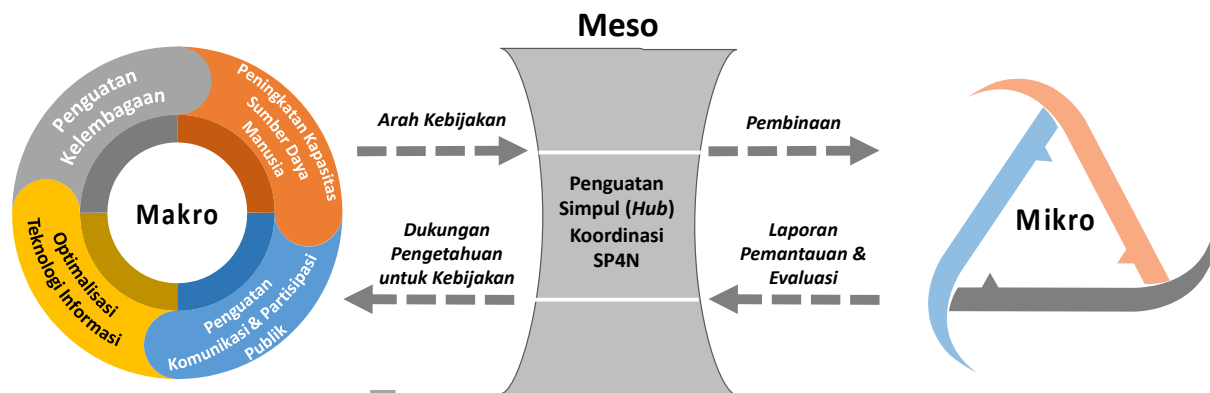
4.2. Kerangka Strategi

Untuk mewujudkan sasaran strategis di atas, *roadmap* pengembangan SP4N dilaksanakan pada 3 (tiga) level, yaitu makro, *meso*, dan mikro. Level makro (nasional) berfokus pada fungsi regulasi dan evaluasi dari SP4N serta perbaikan berkelanjutan pada aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai platform utama SP4N. Aktor-aktor yang terlibat pada level makro antara lain Kementerian PANRB, Ombudsman Republik Indonesia, Kantor Staf Presiden, dan Kementerian Dalam Negeri. Program-program yang dilaksanakan pada level makro adalah:

- 1) Penguatan Kelembagaan, meliputi kegiatan:
 - a. Penataan kelembagaan penyelenggara SP4N; dan
 - b. Penataan tata laksana penyelenggaraan SP4N.
- 2) Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia, meliputi kegiatan Pengembangan platform pembelajaran SP4N.
- 3) Optimalisasi Teknologi Informasi, meliputi kegiatan:
 - a. Pengintegrasian aplikasi SP4N-LAPOR!; dan
 - b. Penguatan jaringan dan infrastruktur serta pemutakhiran aplikasi SP4N-LAPOR!.
- 4) Penguatan Komunikasi dan Partisipasi Publik, meliputi kegiatan:
 - a. Pembangunan citra SP4N; dan
 - b. Peningkatan keterlibatan pemangku kepentingan.

Dalam rangka memastikan efektivitas implementasi kebijakan dan pengelolaan SP4N, dilaksanakan Program Penguatan Simpul (*Hub*) Koordinasi SP4N pada level *meso* yang sekaligus berfungsi sebagai jembatan antara penyelenggaraan SP4N di tingkat makro (nasional) dan pengelolaan SP4N di tingkat mikro (instansional). Pada level ini, dilakukan 3 (tiga) kegiatan utama, yaitu Manajemen Perubahan, Manajemen Pengetahuan, dan Pemantauan dan Evaluasi. Ketiganya dilaksanakan oleh Kementerian PANRB secara mandiri maupun bersama-sama dengan instansi pemerintah lainnya. Melalui kegiatan-kegiatan tersebut, diharapkan terjadi pembinaan yang efektif kepada Pembina, Penanggung Jawab, dan Penyelenggara Pelayanan Publik di instansi pemerintah (K/L/D), termasuk Admin Instansi/Organisasi dan Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! dalam rangka pengembangan SP4N. Selain itu, pada aras Koordinasi Program juga diharapkan terwujud umpan balik

(*feedback*) berupa dukungan pengetahuan untuk kebijakan (*knowledge-to-policy*) melalui pengelolaan data dan informasi hasil pemantauan dan evaluasi.



Gambar 12. Kerangka Strategi SP4N

Pelaksanaan SP4N di level mikro (instansional) dilakukan melalui 3 (tiga) program, yaitu:

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

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

4.3. Sasaran Program Level Makro, Meso, dan Mikro

Pada level makro dan *meso*, setiap tahunnya ditetapkan tema tertentu untuk setiap program yang menandakan sasaran yang ingin diwujudkan pada program tersebut, sebagaimana terlihat pada gambar di bawah.

	2020	2021	2022	2023	2024
Penguatan Kelembagaan	Komitmen • Terbentuknya Kelembagaan Pengelolaan SP4N	Konsolidasi • Terbentuknya jabatan fungsional Analisis Pengelolaan Pengaduan	Kapabel • Termutakhirkannya standar proses bisnis, data, teknologi, dan keamanan SP4N-LAPOR!	Terlibat • Terlaksananya penguatan kebijakan SP4N yang inklusif dan akuntabel	Lincih • Tersedianya kebijakan pelayanan publik berbasis pengelolaan pengaduan
Penguatan Komunikasi & Partisipasi Publik	Identifikasi • Tersusunnya strategi komunikasi dan pemasaran SP4N	Inklusif • Terwujudnya kesadaran masyarakat secara inklusif atas SP4N dan SP4N-LAPOR!	Keterlibatan • Meningkatnya jangkauan dan keterlibatan elemen masyarakat dalam SP4N	Kepercayaan • Terwujudnya citra SP4N-LAPOR! sebagai <i>top-of-mind</i> pengelolaan pengaduan	Loyalitas • Meningkatnya pengaduan masyarakat secara kualitas dan kuantitas
Optimalisasi Teknologi Informasi	Universal • Ditetapkannya SP4N-LAPOR! sebagai aplikasi umum pengelolaan pengaduan • Terlaksananya integrasi aplikasi pengaduan	Otomatisasi • Terwujudnya pemanfaatan <i>artificial intelligence</i> dan peningkatan infrastruktur SP4N-LAPOR!	Percepatan • Meningkatnya kualitas dan kecepatan proses bisnis SP4N-LAPOR!	Dukungan Kebijakan • Terwujudnya SP4N-LAPOR! sebagai sistem pendukung kebijakan yang andal	Mutakhir • Meningkatnya kualitas teknologi yang digunakan dalam SP4N-LAPOR!
Peningkatan Kapasitas SDM	Delegasi • Tersusunnya pembagian peran dan kewenangan baru SDM SP4N	Kesadaran • Tersedianya platform pembelajaran SP4N	Standarisasi • Termanaftkannya konten pembelajaran yang dikembangkan pengguna	Adaptif • Terlaksananya pembelajaran berbasis komunitas (<i>community of practices</i>) SP4N	Inovatif • Meningkatnya ide inovasi pelayanan publik berbasis pengaduan
Penguatan Simpul (Hub) Koordinasi SP4N (Meso)	Inisiasi • Tersusunnya desain simpul (<i>hub</i>) koordinasi SP4N dan strategi manajemen perubahan	Keinginan • Terbangunnya simpul (<i>hub</i>) koordinasi SP4N	Pengetahuan • Meningkatnya pengetahuan para pemangku kepentingan dalam pengembangan SP4N	Kemampuan • Meningkatnya kompetensi penyelenggara SP4N	Penguatan • Terlaksananya evaluasi akhir periode untuk perbaikan berkelanjutan SP4N

Gambar 13. Sasaran dan Tema Program Level Makro dan Meso

Ukuran keberhasilan pada level makro dilakukan melalui penetapan sejumlah indikator kinerja program level makro, sebagaimana terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Ukuran Keberhasilan Sasaran Program Level Makro dan Meso

Program	Indikator	Target					Satuan
		2020	2021	2022	2023	2024	
Penguatan Kelembagaan	Persentase instansi yang telah menyusun proses bisnis SP4N hingga level-n	10	20	40	80	100	Persen
Optimalisasi Teknologi Informasi	Persentase instansi yang telah terintegrasi aplikasi	50	80	100	100	100	Persen

	pengaduannya dengan SP4N-LAPOR!						
	Tingkat kepuasan pengguna aplikasi SP4N-LAPOR!	75	80	85	90	95	Persen
Peningkatan Kapasitas SDM	Nilai evaluasi efektivitas pembelajaran dari Platform Pembelajaran SP4N pada level reaksi	n.a.	60	70	80	90	Persen
Penguatan Komunikasi dan Partisipasi Publik	Nilai <i>top-of-mind awareness</i> publik atas SP4N sebagai system pengaduan	20	40	60	80	90	Persen
Penguatan Simpul (<i>hub</i>) Koordinasi SP4N	Persentase pengaduan yang direspons tepat waktu	60	70	80	90	100	Persen

Pada level mikro, dengan mempertimbangkan keberagaman pada tingkat kesiapan dan karakteristik instansi pemerintah (K/L/D), tidak ditetapkan tema program per tahun. Namun demikian, pengukuran atas ketercapaian sasaran program dilakukan melalui evaluasi berbasis *rubric* sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4. Ukuran Keberhasilan Sasaran Program Level Mikro

Program/Sasaran		Level	Deskripsi
Penguatan Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia			
1	Meningkatnya Komitmen pembuat kebijakan	4	Semua pembuat kebijakan, termasuk pimpinan tertinggi instansi , secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (<i>hub</i>) koordinasi SP4N
		3	Sebagian besar pembuat kebijakan secara aktif terlibat dalam sebagian besar atau

Program/Sasaran	Level	Deskripsi
		semua proses kebijakan dan/atau dalam simpul (<i>hub</i>) koordinasi SP4N
	2	Sebagian kecil pembuat kebijakan secara aktif terlibat dalam sebagiankecil proses kebijakan saja dan/atau dalam simpul (<i>hub</i>) koordinasi SP4N
	1	Keterlibatan pembuat kebijakan dalam proses kebijakan bersifat terbatas, termasuk hanya menandatangani/mengesahkan rancangan kebijakan
2	Meningkatnya kualitas koordinasi	4 Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antarinstansi pemerintah dalam rangka SP4N terjadi secara rutin maupun sewaktu-waktu dibutuhkan
	3	Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan/atau antarinstansi pemerintah terjadi secara rutin saja
	2	Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan/atau antarinstansi pemerintah terjadi sewaktu-waktu dibutuhkan saja
	1	Hanya terjadi koordinasi vertikal <i>atau</i> horizontal saja baik intra ataupun antarinstansi pemerintah dan dilakukan sewaktu-waktu dibutuhkan saja
3	Terwujudnya pengalokasian sumber daya yang memadai	4 Sumber daya manusia, anggaran, dan perangkat dialokasikan dengan jumlah memadai dan kebutuhan atas sumber-sumber daya ini dievaluasi secara rutin
	3	Sebagian besar sumber daya telah dialokasikan secara memadai dan kebutuhan atas sumber daya dievaluasi secara rutin

Program/Sasaran		Level	Deskripsi
		2	Sebagian kecil sumber daya telah dialokasikan <i>secara memadai</i> namun evaluasi atas kebutuhannya belum dilakukan secara rutin
		1	Seluruh aspek sumber daya tidak memadai dan tidak terdapat mekanisme evaluasi kebutuhan sumber daya
4	Meningkatnya efektivitas pembelajaran SP4N	4	Seluruh/Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N dan menunjukkan perbaikan kinerja dan perilaku sesuai sasaran pembelajaran
		3	Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N dan menunjukkan perbaikan kinerja atau perilaku sesuai sasaran pembelajaran
		2	Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N namun belum menunjukkan perbaikan kinerja atau perilaku sesuai sasaran pembelajaran
		1	Hanya sebagian kecil personil pengelola SP4N saja yang telah menerima pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N
Peningkatan Partisipasi Publik			
1	Meningkatnya jumlah dan kualitas pengaduan	4	Sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta menunjukkan peningkatan jumlah dibandingkan tahun sebelumnya
		3	Sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan

Program/Sasaran		Level	Deskripsi
			tepat namun tidak ada peningkatan dibandingkan dengan tahun sebelumnya
		2	Sebagian kecil pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat
		1	Sebagian kecil pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap atau tepat saja
2	Meningkatnya efektivitas komunikasi SP4N	4	Seluruh kiriman (<i>posting</i>) di media sosial terkait SP4N memiliki keterikatan dengan pengguna dan terdapat kenaikan jumlah pengunjung/pengikut dibandingkan tahun sebelumnya
		3	Sebagian besar kiriman (<i>posting</i>) di media sosial terkait SP4N memiliki keterikatan dengan pengguna dan terdapat kenaikan jumlah pengunjung/pengikut dibandingkan tahun sebelumnya
		2	Sebagian besar kiriman (<i>posting</i>) di media sosial terkait SP4N memiliki keterikatan dengan pengguna atau terdapat kenaikan jumlah pengunjung/pengikut dibandingkan tahun sebelumnya
		1	Sebagian kecil kiriman (<i>posting</i>) di media sosial terkait SP4N memiliki keterikatan dengan pengguna
Penguatan Kapabilitas SP4N-LAPOR!			
1	Transparansi data dan informasi	4	Akses untuk seluruh data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya terbuka untuk semua pihak terkait (instansi, ORI, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, pengadu, masyarakat)

Program/Sasaran		Level	Deskripsi
		3	Akses untuk sebagian besar data dan informasi terkait status dan mekanisme pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya terbuka untuk sebagian kecil pihak terkait
		2	Hanya sebagian kecil saja data dan informasi terkait status dan mekanisme pengaduan yang terbuka untuk sebagian kecil pihak-pihak terkait
		1	Akses atas data dan informasi terkait status dan mekanisme pengaduan terbatas pada instansi pemerintah saja
2	Integrasi dan kematangan sistem informasi	4	Aplikasi SP4N-LAPOR! telah terintegrasi dengan seluruh aplikasi SPBE di instansi
		3	Aplikasi SP4N-LAPOR! telah terintegrasi dengan seluruh aplikasi pengaduan dan sebagian aplikasi SPBE lainnya di instansi
		2	Aplikasi SP4N-LAPOR! telah terintegrasi dengan aplikasi pengaduan di instansi namun belum terintegrasi dengan aplikasi SPBE non-pengaduan
		1	Aplikasi SP4N-LAPOR! belum terintegrasi dengan seluruh aplikasi pengaduan di instansi
3	Keandalan pemantauan dan evaluasi	4	Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan
		3	Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin namun hasilnya belum digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan
		2	Pemantauan dan evaluasi dilakukan tidak secara rutin dan hasilnya belum digunakan sebagai umpan-balik untuk

Program/Sasaran	Level	Deskripsi
		perbaikan kebijakan
	1	Hanya terdapat mekanisme pemantauan atau evaluasi dan hasilnya juga belum digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan

Pelaporan atas ketercapaian sasaran program di atas dilakukan oleh Admin Instansi secara mandiri melalui aplikasi SP4N-LAPOR! instansi dengan disertai data pendukung yang relevan sebagai bagian dari evaluasi rutin atas pelaksanaan *roadmap* SP4N. Pada tahun 2024, diharapkan seluruh instansi pemerintah (K/L/D) dapat mencapai tingkat tertinggi untuk setiap sasaran program pada level instansional. Selain itu, keberhasilan instansi dalam mengembangkan SP4N juga dilihat dari capaian masing-masing instansi berdasarkan data pemantauan yang ditarik oleh Admin Nasional SP4N-LAPOR! setiap bulannya.

4.4. Indikasi Kegiatan

Dengan mempertimbangkan dinamika lingkungan strategis yang semakin tinggi, *Roadmap* SP4N dirancang sebagai *living document* yang pelaksanaannya dapat disesuaikan dengan pertimbangan perkembangan kondisi pada tahun berjalan. Akan tetapi, pengelola SP4N diharapkan memanfaatkan *Roadmap* SP4N sebagai pedoman dalam perencanaan program dan kegiatan tahunan SP4N. Untuk itu, kegiatan-kegiatan berikut bersifat indikatif untuk dilakukan pada level Nasional dan level Koordinasi Program.

Tabel 5. Indikasi Kegiatan SP4N 2020-2024 Level Makro

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
2020	Penguatan Kelembagaan	Penataan kelembagaan penyelenggara SP4N	Pembangunan Komite Kerja Nasional beserta mekanisme kerjanya	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	Kemenko, ORI, KSP, Kemendagri
			Penyusunan rekomendasi kebijakan pembentukan jabatan fungsional Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	ORI, KSP, BKN
		Penataan tata laksana penyelenggaraan SP4N	Penyusunan proses bisnis SP4N hingga level-n di setiap instansi kunci	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, ORI, KSP, Kemendagri	

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
	Optimalisasi Teknologi Informasi	Pengintegrasian aplikasi SP4N-LAPOR!	Persiapan SP4N-LAPOR! sebagai aplikasi umum	KSP, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	Kemenkominfo, BSSN
			Pelaksanaan integrasi aplikasi pengaduan dengan SP4N-LAPOR!	KSP, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	K/L/D
		Penguatan jaringan dan infrastruktur serta pemutakhiran aplikasi SP4N-	Penambahan fitur dan kualitas SP4N-LAPOR (API, <i>mobile appsAdmin, social media handler, data pengaduan dan jurnal, registrasi berbasis NIK</i>)	KSP, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	ORI, Kemendagri

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
		LAPOR!			
		Pengelolaan data pengaduan	Penyusunan struktur data, metadata, klasifikasi konteks data, dan standar kualitas dan pengelolaan data	KSP, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	Kemenkominfo, BSSN
			Penyesuaian fitur-fitur keamanan di SP4N-LAPOR! sesuai dengan standar keamanan SPBE	KSP, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	Kemenkominfo, BSSN
	Peningkatan Kapasitas SDM	Pengembangan platform pembelajaran SP4N	Perencanaan desain platform pembelajaran SP4N	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi	ORI, KSP, Kemendagri, LAN

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
				Birokrasi	
	Penguatan Komunikasi dan Partisipasi Publik	Pembangunan citra SP4N	Penyusunan rencana komunikasi dan pemasaran (termasuk komunikasi dan pemasaran tematik)	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	Kemenkominfo, ORI, KSP, Kemendagri
		Peningkatan keterlibatan pemangku kepentingan	Identifikasi kelompok target komunikasi dan pemasaran (termasuk kelompok rentan/GESI)	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	Kemenkominfo, ORI, KSP, Kemendagri
			Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, ORI, KSP	Kemendagri, K/L/D

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
2021	Penguatan Kelembagaan	Penataan kelembagaan penyelenggara SP4N	Pelaksanaan Tugas Komite Kerja Nasional: 1. Pemantauan SOP SP4N di K/L/D 2. Penetapan kategorisasi dalam SP4N-LAPOR! 3. Sinergi kebijakan lintas sektor dari hasil pengelolaan pengaduan 4. Penguatan kebijakan integrasi dan interoperabilitas SP4N-LAPOR! dan aplikasi pengaduan dan non-pengaduan 5. Agenda lainnya	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kemenko, KSP, ORI, Kemendagri	
			Pembentukan jabatan fungsional Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	ORI, KSP, BKN

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
			Penggunaan SP4N LAPOR! dan pemanfaatan data dalam proyek/ kegiatan prioritas nasional, proyek prioritas strategis (<i>major project</i>) dan program strategis lain.	KSP, Kemenko Polhkkam, Kemenko Ekon, Kemenko PMK, Kemenko Marves	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, K/L/D
		Penataan tata laksana penyelenggaraan SP4N	Pembangunan klasifikasi otomatis, FAQ, dan <i>frequent file complaint</i>	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, KSP	ORI, Kemendagri
			Evaluasi tahunan sasaran strategis SP4N	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, KSP	ORI

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
	Optimalisasi Teknologi Informasi	Pengintegrasian aplikasi SP4N-LAPOR!	Pelaksanaan integrasi aplikasi pengaduan dengan SP4N-LAPOR! (kelanjutan tahun sebelumnya)	KSP, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	K/L/D
		Penguatan jaringan dan infrastruktur serta pemutakhiran aplikasi SP4N-LAPOR!	Penyusunan tutorial Admin SP4N-LAPOR!	KSP, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	K/L/D
			Penambahan fitur dan kualitas SP4N-LAPOR! (otomatisasi pemantauan dan evaluasi, klasifikasi otomatis, <i>social media handler</i> berbayar, <i>widget</i> SP4N-LAPOR!, <i>quality enhancement</i> notifikasi SMS	KSP, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	Kemenkominfo, BSSN

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
			dan surel)		
			Update perkembangan teknologi serta pelatihan teknologi web, mobile app, cloud, big data, dan keamanan	KSP, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	Kemenkominfo, BSSN
			Review kebijakan dan implementasi teknologi dan keamanan SP4N-LAPOR!	KSP, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	Kemenkominfo, BSSN
			Penyusunan rekomendasi perubahan teknologi dan keamanan SP4N-LAPOR!	KSP, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara	Kemenkominfo, BSSN

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
				dan Reformasi Birokrasi	
	Peningkatan Kapasitas SDM	Pengembangan platform pembelajaran SP4N	Pembangunan platform pembelajaran SP4N-LAPOR!	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	KSP, ORI, Kemenkominfo, BSSN, LAN
			Pengembangan konten untuk platform pembelajaran SP4N-LAPOR!	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	KSP, ORI, LAN
	Penguatan Komunikasi dan Partisipasi Publik	Peningkatan keterlibatan pemangku kepentingan	Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, ORI,	Kemendagri, K/L/D

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
		Pembangunan citra SP4N	Pengembangan media komunikasi dan pemasaran audiovisual (termasuk untuk menyasar kelompok rentan/GESI dan strategi komunikasi tematik sesuai isu yang berkembang)	KSP Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, ORI, KSP	Kemenkominfo, Media Massa
2022	Penguatan Kelembagaan	Penataan kelembagaan penyelenggara SP4N	Pelaksanaan tugas Komite Kerja Nasional: <ol style="list-style-type: none"> 1. penyusunan desain <i>user-generated content</i> pada platform pembelajaran SP4N 2. perbaikan standar proses bisnis, data teknologi, dan keamanan SP4N-LAPOR! 3. rekognisi kelompok masyarakat 4. Sinergi kebijakan lintas sektor 	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kemenko, KSP, ORI, Kemendagri	

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
			<p>dari hasil pengelolaan pengaduan</p> <p>5. agenda lainnya</p>		
			<p>Penyusunan kebijakan terkait pembinaan jabatan fungsional Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik</p>	<p>Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi</p>	<p>BKN, LAN</p>
			<p>Penggunaan SP4N LAPOR! dan pemanfaatan data dalam proyek/ kegiatan prioritas nasional, proyek prioritas strategis (<i>major project</i>) dan program strategis lain.</p>	<p>KSP, Kemenko Polhkkam, Kemenko Ekon, Kemenko PMK, Kemenko Marves</p>	<p>Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, K/L/D</p>
		<p>Penataan tata laksana</p>	<p>Evaluasi paruh waktu sasaran strategis SP4N</p>	<p>Kementerian Pendayagunaan</p>	<p>ORI</p>

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
	penyelenggaraan SP4N			Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, KSP	
	Optimalisasi Teknologi Informasi	Pengintegrasian aplikasi SP4N-LAPOR!	Pelaksanaan integrasi SP4N-LAPOR! dengan aplikasi non-pengaduan	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, KSP	Kemenkominfo, BSSN, K/L/D
		Penguatan jaringan dan infrastruktur serta pemutakhiran	Pelaksanaan standar baru proses bisnis, data, teknologi, dan keamanan SP4N-LAPOR!	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, KSP	ORI, Kemenkominfo, BSSN
		aplikasi SP4N-LAPOR!	Penambahan fitur dan kualitas SP4N-LAPOR! (peningkatan kualitas <i>AI-based</i> pemantauan dan evaluasi, penambahan fitur API untuk non-	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi	Kemenkominfo, BSSN

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
			pengaduan, SMS SP4N-LAPOR! tidak berbayar, <i>coaching</i> dan <i>mentoring</i> , inisiasi penambahan fitur-fitur ramah disabilitas/ <i>voice recognition</i>)	Birokrasi, KSP	
	Peningkatan Kapasitas SDM	Pengembangan platform pembelajaran SP4N	Pelaksanaan peningkatan kapasitas pengelola SP4N melalui platform pembelajaran SP4N	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	K/L/D
Promosi konten pembelajaran yang dikembangkan pengguna (<i>user-generated content</i>)			Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	K/L/D	
Pengembangan kurikulum dan metode pembelajaran <i>coaching</i> dan <i>mentoring</i>			Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara	LAN	

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
				dan Reformasi Birokrasi	
	Penguatan Komunikasi dan Partisipasi Publik	Peningkatan keterlibatan pemangku kepentingan	Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, ORI, KSP	Kemendagri, K/L/D
			Pemberian penghargaan kepada kelompok masyarakat tertentu dalam Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, ORI, KSP	Kemendagri, K/L/D
		Pembangunan citra SP4N	Optimalisasi pemasaran melalui media sosial (pemanfaatan <i>influencer</i> , kampanye daring, kerja	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara	LSM, media massa, <i>influencer</i>

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
			sama modifikasi algoritma mesin pencari dan media sosial untuk promosi SP4N) dan komunikasi tematik sesuai isu yang berkembang	dan Reformasi Birokrasi, Kemenkominfo	
2023	Penguatan Kelembagaan	Penataan kelembagaan penyelenggara SP4N	<p>Pelaksanaan tugas Komite Kerja Nasional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pelaksanaan pembelajaran melalui <i>community of practices</i>; 2. penguatan kebijakan SP4N; 3. Sinergi kebijakan lintas sektor dari hasil pengelolaan pengaduan 4. agenda lainnya 	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kemenko, KSP, ORI, Kemendagri	
			Penggunaan SP4N LAPOR! dan pemanfaatan data dalam proyek/ kegiatan prioritas nasional, proyek prioritas strategis (<i>major project</i>) dan	KSP, Kemenko Polhkkam, Kemenko Ekon, Kemenko PMK, Kemenko Marves	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
			program strategis lain.		Birokrasi, K/L/D
		Penataan tata laksana penyelenggaraan SP4N	Evaluasi tahunan sasaran strategis SP4N	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, KSP	ORI
	Optimalisasi Teknologi Informasi	Pengintegrasian aplikasi SP4N-LAPOR!	Pelaksanaan integrasi SP4N-LAPOR! dengan aplikasi non-pengaduan (melanjutkan tahun sebelumnya)	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, KSP	Kemenkominfo, BSSN, K/L/D
		Penguatan jaringan dan infrastruktur serta pemutakhiran	Penambahan fitur dan kualitas SP4N-LAPOR! (peningkatan kualitas <i>AI-based</i> pemantauan dan evaluasi, penambahan fitur API untuk non-pengaduan, peningkatan fitur	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, KSP	Kemenkominfo, BSSN

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
		aplikasi SP4N-LAPOR!	<i>business intelligence</i> berbasis SIG dan <i>data stream</i>)		
	Peningkatan Kapasitas SDM	Pengembangan platform pembelajaran SP4N	Pelaksanaan peningkatan kapasitas pengelola SP4N melalui platform pembelajaran SP4N-LAPOR! (termasuk <i>coaching</i> dan <i>mentoring</i>)	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	K/L/D
			Promosi konten pembelajaran yang dikembangkan pengguna (<i>user-generated content</i>)	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	K/L/D
			Pengembangan dan pelaksanaan metode pembelajaran <i>community of practices</i> SP4N	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	ORI, KSP, Kemendagri, LAN, K/L/D

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
	Penguatan Komunikasi dan Partisipasi Publik	Peningkatan keterlibatan pemangku kepentingan	Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, ORI, KSP	Kemendagri, K/L/D
			Pemberian penghargaan kepada kelompok masyarakat tertentu dalam Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, ORI, KSP	Kemendagri, K/L/D
		Pembangunan citra SP4N	Optimalisasi pemasaran melalui media sosial (pemanfaatan <i>influencer</i> , kampanye daring, kerja sama modifikasi algoritma mesin pencari dan media sosial untuk promosi SP4N) dan komunikasi	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kemenkominfo	LSM, media massa, <i>influencer</i>

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
			tematik sesuai isu yang berkembang		
2024	Penguatan Kelembagaan	Penataan kelembagaan penyelenggara SP4N	<p>Pelaksanaan tugas Komite Kerja Nasional:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. penyusunan rancangan <i>roadmap</i> selanjutnya 2. kebijakan dan inovasi Pelayanan Publik berbasis pengaduan (<i>complaint-based public services policy</i>) 3. Sinergi kebijakan lintas sektor dari hasil pengelolaan pengaduan 4. agenda lainnya 	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kemenko, KSP, ORI, Kemendagri	
			Penggunaan SP4N LAPOR! dan pemanfaatan data dalam proyek/ kegiatan prioritas nasional, proyek prioritas strategis (<i>major project</i>) dan	KSP, Kemenko Polhkkam, Kemenko Ekon, Kemenko PMK, Kemenko Marves	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
			program strategis lain.		Birokrasi, K/L/D
		Penataan tata laksana penyelenggaraan SP4N	Evaluasi akhir periode <i>roadmap</i> pengembangan SP4N	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, KSP	ORI
	Optimalisasi Teknologi Informasi	Pengintegrasian aplikasi SP4N-LAPOR!	Pelaksanaan integrasi SP4N-LAPOR! dengan aplikasi non-pengaduan (melanjutkan tahun sebelumnya)	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, KSP	Kemenkominfo, BSSN, K/L/D
		Penguatan jaringan dan infrastruktur serta pemutakhiran	Pelaksanaan tes UX dan UI	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, KSP	Kemenkominfo, K/L/D

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
		aplikasi SP4N-LAPOR!	Penambahan fitur dan kualitas SP4N-LAPOR! (peningkatan kualitas <i>AI-based</i> pemantauan dan evaluasi, peningkatan teknologi <i>website</i> dan <i>mobile</i> SP4N-LAPOR! berdasarkan hasil tes UX dan UI, pemutakhiran fitur-fitur ramah disabilitas/ <i>color blind mode</i>)	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, KSP	Kemenkominfo, BSSN
	Peningkatan Kapasitas SDM	Pengembangan platform pembelajaran SP4N	Pelaksanaan peningkatan kapasitas pengelola SP4N melalui platform pembelajaran SP4N-LAPOR! (termasuk <i>coaching</i> dan <i>mentoring</i>)	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	K/L/D
			Promosi konten pembelajaran yang dikembangkan pengguna (<i>user-generated content</i>)	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	K/L/D

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
			Pelaksanaan metode pembelajaran <i>community of practices</i> SP4N	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	ORI, KSP, Kemendagri, LAN, K/L/D
	Penguatan Komunikasi dan Partisipasi Publik	Peningkatan keterlibatan pemangku kepentingan	Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, ORI, KSP	Kemendagri, K/L/D
Pemberian penghargaan kepada kelompok masyarakat tertentu dalam Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik			Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, ORI, KSP	Kemendagri, K/L/D	

Tahun	Program/Kegiatan		Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
		Pembangunan citra SP4N	Optimalisasi pemasaran melalui media sosial (pemanfaatan <i>influencer</i> , kampanye daring, kerja sama modifikasi algoritma mesin pencari dan media sosial untuk promosi SP4N) dan komunikasi tematik sesuai isu yang berkembang	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kemenkominfo	LSM, media massa, <i>influencer</i>

Tabel 6. Indikasi Kegiatan SP4N 2020-2024 Level Meso (Program Penguatan Simpul (Hub) Koordinasi SP4N)

Tahun	Kegiatan	Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
2020	Pemantauan dan Evaluasi	Penyusunan kerangka kerja pemantauan dan evaluasi	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	ORI, KSP, Kemendagri
		Penyusunan sistem akuntabilitas berjenjang atas pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	ORI, KSP, Kemendagri
	Manajemen Pengetahuan	Penyusunan desain simpul (<i>hub</i>) koordinasi SP4N	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	ORI, KSP, Kemendagri
	Manajemen Perubahan	Penetapan tim kerja SP4N (Tim Integrasi SP4N-LAPOR!, Tim Simpul Koordinasi SP4N, dan Tim Teknis Komite Kerja Nasional)	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan	ORI, KSP, Kemendagri

Tahun	Kegiatan	Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
			Reformasi Birokrasi	
		Penyiapan strategi manajemen perubahan dan tim manajemen perubahan untuk diintegrasikan dengan fungsi simpul (<i>hub</i>) koordinasi SP4N	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, KSP, ORI, Kemendagri	K/L/D
		Pelaksanaan kegiatan peningkatan kapasitas penyelenggara SP4N level nasional	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	ORI, KSP, Kemendagri
2021	Manajemen Pengetahuan	Pembangunan simpul (<i>hub</i>) koordinasi SP4N	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, KSP, ORI, Kemendagri	K/L/D
		Penyiapan desain SECI Model untuk	KSP, Kementerian	K/L/D,

Tahun	Kegiatan	Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
		manajemen pengetahuan nasional, instansional, dan umum	Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	masyarakat
	Pemantauan dan Evaluasi	Pemantauan periodik dan evaluasi kinerja tahunan	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	KSP, ORI, Kemendagri, K/L/D
		Pelaksanaan sistem akuntabilitas pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	ORI, KSP, Kemendagri, K/L/D
	Manajemen Perubahan	Peningkatan kapasitas pengelola simpul (<i>hub</i>) koordinasi SP4N provinsi	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	KSP, ORI
2022	Pemantauan dan Evaluasi	Pemantauan periodik dan evaluasi kinerja tahunan	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	KSP, ORI, Kemendagri, K/L/D

Tahun	Kegiatan	Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
			Reformasi Birokrasi	
		Pelaksanaan sistem akuntabilitas pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	ORI, KSP, Kemendagri, K/L/D
	Manajemen Pengetahuan	Forum manajemen pengetahuan SP4N	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	K/L/D, masyarakat
		Publikasi data dan pelaporan kepada kelompok sasaran terpilah: <ul style="list-style-type: none"> 1. Presiden dan Menteri/Kepala Lembaga (untuk rekomendasi kebijakan nasional) 2. Masyarakat (untuk akuntabilitas publik dan peningkatan kesadaran) 	KSP, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	K/L/D, masyarakat
	Manajemen Perubahan	Penyusunan desain peningkatan kapasitas untuk kelompok masyarakat tertentu (LSM,	Kementerian Pendayagunaan	LSM, media massa,

Tahun	Kegiatan	Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
		perguruan tinggi, media massa, kelompok rentan)	Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, ORI, KSP	perguruan tinggi
		Pelaksanaan pengembangan kompetensi pejabat fungsional Analisis Pengelolaan Pengaduan	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	LAN, K/L/D
2023	Pemantauan dan Evaluasi	Pemantauan periodik dan evaluasi kinerja tahunan SP4N	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	KSP, ORI, Kemendagri, K/L/D
		Pelaksanaan sistem akuntabilitas pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	ORI, KSP, Kemendagri, K/L/D

Tahun	Kegiatan	Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
	Manajemen Pengetahuan	Publikasi data dan pelaporan kepada kelompok sasaran terpilah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Presiden dan Menteri/Kepala Lembaga (untuk rekomendasi kebijakan nasional) 2. Masyarakat (untuk akuntabilitas publik dan peningkatan kesadaran) 	KSP, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	K/L/D, masyarakat
	Manajemen Perubahan	Pelaksanaan peningkatan kapasitas untuk kelompok masyarakat tertentu (LSM, perguruan tinggi, media massa, kelompok rentan)	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, ORI, KSP	LSM, media massa, perguruan tinggi
		Pelaksanaan pengembangan kompetensi pejabat fungsional Analis Pengelolaan Pengaduan	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	LAN, K/L/D
2024	Pemantauan dan Evaluasi	Pemantauan periodik dan evaluasi kinerja tahunan SP4N	Kementerian Pendayagunaan	KSP, ORI, Kemendagri,

Tahun	Kegiatan	Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
			Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	K/L/D
		Pelaksanaan sistem akuntabilitas pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	ORI, KSP, Kemendagri, K/L/D
	Manajemen Pengetahuan	Forum manajemen pengetahuan SP4N	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	K/L/D, masyarakat
		Publikasi data dan pelaporan kepada kelompok sasaran terpilah: 1. Presiden dan Menteri/Kepala Lembaga (untuk rekomendasi kebijakan nasional) 2. Masyarakat (untuk akuntabilitas publik dan peningkatan kesadaran)	KSP, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	K/L/D, masyarakat
	Manajemen	Pelaksanaan peningkatan kapasitas untuk	Kementerian	LSM, media

Tahun	Kegiatan	Deskripsi Kegiatan	Penanggung Jawab	Pihak Terkait
	Perubahan	kelompok masyarakat tertentu (LSM, perguruan tinggi, media massa, kelompok rentan)	Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, ORI, KSP	massa, perguruan tinggi
		Pelaksanaan pengembangan kompetensi pejabat fungsional Analisis Pengelolaan Pengaduan	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	LAN, K/L/D

Sementara itu, indikasi kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada level mikro dilaksanakan dengan mempertimbangkan keselarasan waktu pelaksanaan kegiatan-kegiatan pada level makro dan *meso* serta kesiapan dan karakteristik masing-masing instansi pemerintah. Indikasi kegiatan-kegiatan untuk dilaksanakan setiap instansi pemerintah sekurang-kurangnya adalah sebagaimana terlihat pada tabel berikut. Dimungkinkan bagi instansi pemerintah untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan lainnya untuk mendukung pelaksanaan *Roadmap* SP4N.

Tabel 7. Indikasi Kegiatan SP4N 2020-2024 Level Mikro

Program	Kegiatan	Ruang Lingkup
Program Penguatan Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia	Penataan kelembagaan pengelolaan pengaduan instansi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pembangunan fungsi pengelolaan pengaduan secara khusus dalam organisasi dan tata kerja instansi yang didukung oleh sumber daya manusia, anggaran, dan perangkat kerja yang memadai sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 2) Pembangunan mekanisme dan pelaksanaan koordinasi intra instansi (antarunit kerja/OPD) terkait SP4N; dan 3) Peningkatan partisipasi aktif dalam simpul (<i>hub</i>) koordinasi SP4N.
	Penataan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Penyusunan proses bisnis dan SOP pengaduan sesuai standar yang berlaku secara nasional dengan penyesuaian pada konteks spesifik masing-masing instansi; 2) Pembentukan/pengintegrasian fungsi Tim Manajemen Perubahan (<i>change management team</i>) Pengelolaan Pengaduan; dan 3) Pemantauan dan evaluasi pengelolaan SP4N di lingkungan instansi secara periodik sesuai dengan ketentuan

Program	Kegiatan	Ruang Lingkup
		yang ditetapkan pada level makro dan <i>meso</i> .
	Penguatan sumber daya manusia pengelolaan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengembangan kompetensi bagi seluruh personil pengelola SP4N-LAPOR! di instansi, termasuk berpartisipasi aktif dalam platform pembelajaran SP4N (pengembangan konten; <i>e-learning</i>; <i>coaching</i> dan <i>mentoring</i>; <i>community of practices</i>); 2) Evaluasi efektivitas pengembangan kompetensi SP4N di lingkungan instansi; 3) Pengangkatan pejabat fungsional Analis Pengelolaan Pengaduan; dan 4) Partisipasi dalam Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
	Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan instansi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Penyusunan dan implementasi sistem pengawasan dengan melibatkan APIP dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik instansi
Program Peningkatan Partisipasi Publik	Komunikasi publik dan pemasaran	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengembangan media komunikasi dan pemasaran pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik, baik berbasis media massa, media sosial, dan tatap muka; dan 2) Evaluasi efektivitas strategi komunikasi (jangkauan, keterlibatan, survei <i>top-of-mind</i>).

Program	Kegiatan	Ruang Lingkup
	Penguatan kolaborasi beragam pihak (<i>multistakeholders</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Identifikasi kelompok pemangku kepentingan untuk dilibatkan dalam pengembangan pengelolaan pengaduan di lingkungan instansi masing-masing; dan 2) Pengembangan kapasitas masyarakat dan kelompok target dalam rangka peningkatan jumlah dan kualitas pengaduan Pelayanan Publik.
Program Penguatan Kapabilitas SP4N-LAPOR!	Peningkatan kematangan SPBE	<ol style="list-style-type: none"> 1) Integrasi sistem pengelolaan pengaduan dengan SP4N-LAPOR!; 2) Integrasi sistem informasi lainnya dengan SP4N-LAPOR!; 3) Penguatan sarana dan prasarana teknologi informasi pengelolaan pengaduan; 4) Adopsi struktur data, metadata, klasifikasi konteks data, dan standar kualitas dan pengelolaan data yang ditetapkan untuk SP4N-LAPOR! serta berkontribusi dalam penyusunannya;
	Optimalisasi pemanfaatan data pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Peningkatan transparansi data dan informasi pengelolaan pengaduan; 2) Pengembangan keterhubungan data dan informasi pengelolaan pengaduan dengan Satu Data; dan 3) Pengembangan mekanisme pemanfaatan data dan informasi pengaduan dalam perbaikan kebijakan Pelayanan Publik dan perencanaan kinerja dan anggaran ke depan.

BAB V
PENUTUP

Dalam rangka penjaminan efektivitas pelaksanaan Roadmap SP4N, penyelenggara pada level makro, *meso*, dan mikro diwajibkan melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkesinambungan dan melakukan penyesuaian strategi pelaksanaan program dan kegiatan apabila dibutuhkan.

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

TJAHJO KUMOLO