

PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

**LAPORAN
TAHUN
2020**

LAPORAN TAHUNAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA TAHUN 2020

1. GAMBARAN UMUM PENGADUAN PUBLIK

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai upaya secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan atas pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan merupakan upaya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik. Melalui definisi tersebut, dapat dipahami bahwa pengaduan merupakan salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa masyarakat adalah salah satu pengawas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena pengaduan publik memiliki peran yang sangat vital dan strategis, pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan dengan baik, melalui penyediaan sarana dan media pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, serta senantiasa menangani dan menindaklanjuti pengaduan.

Untuk itu, sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan publik di Lembaga Administrasi Negara (LAN), disusunlah laporan tahunan ini. Selain itu, laporan tahunan ini juga bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian pengelolaan pengaduan masyarakat agar selanjutnya dapat dilaksanakan lebih baik lagi.

2. LAYANAN PENGADUAN PUBLIK

2.1. BENTUK PENGADUAN

Sesuai dengan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan oleh masyarakat dapat berkaitan tentang:

- a) Pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- b) Pengabaian kewajiban penyelenggara pelayanan.
- c) Pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.2. SALURAN PENGADUAN

Terdapat beberapa sarana dan media yang disediakan bagi masyarakat untuk dapat menyalurkan pengaduan yang ditujukan kepada Lembaga Administrasi Negara, yakni:

- a) Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui akun media sosial LAN:
 - Twitter: @lan_ri
 - Instagram: @humas_lan
 - Facebook: Humas LAN RI
- b) Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui aplikasi LAPOR dengan alamat: lapor.go.id.
- c) Pengaduan disampaikan secara tertulis melalui surat elektronik ke alamat: humas@lan.go.id.
- d) Pengaduan disampaikan secara lisan melalui nomor telepon: 021-3455021-25, 3868201-07.
- e) Pengaduan disampaikan langsung kepada Petugas *Help Desk* dengan alamat:
Ruang PPID
Kantor Lembaga Administrasi Negara
Jl. Veteran No. 10 Jakarta Pusat 10110

3. TIM PENGELOLA PENGADUAN PUBLIK

Pada prosesnya, pengelolaan pengaduan publik dijalankan oleh beberapa pegawai yang ditunjuk sesuai dengan Surat Keputusan Kepala LAN Nomor 406/K.1/PWP.1/2019 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik. Tim pengelola pengaduan publik tersebut tersusun atas:

- A. Pengarah
 - 1) Pembina
 - 2) Penanggung Jawab
 - 3) Anggota
- B. Pengelola Pengaduan
- C. Pejabat Penghubung

Adapun rincian tugas tim pengelola pengaduan publik adalah sebagai berikut:

1. Pengarah
 - a. Pembina
 - i. Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan LAN yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
 - ii. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan teknis di lingkungan LAN.
 - b. Penanggung Jawab
 - i. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan pengaduan di unit kerjanya berdasarkan indicator dan target yang telah ditetapkan.
 - ii. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
 - iii. Memimpin, mengoordinasikan, melakukan monitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pengelolaan pengaduan masyarakat.
 - c. Anggota
 - i. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban.
 - ii. Merencanakan, melakukan sinkronisasi dan mengonfirmasi rencana program dan rencana anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat.
 - iii. Melaksanakan pemberian informasi pengaduan masyarakat kepada pemangku kepentingan dan masyarakat.
 - iv. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina melalui Penanggung Jawab.
 - v. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab.
2. Pengelola Pengaduan
 - i. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR di level nasional.
 - ii. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada organisasi penyelenggara/satuan kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan.
 - iii. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan organisasi penyelenggara.
 - iv. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.

- v. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan nasional LAPOR untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai kewenangannya.
3. Pejabat Penghubung
- i. Menginformasikan pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan kerja untuk ditindaklanjuti.
 - ii. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan.
 - iii. Menjawab pengaduan pada organisasi penyelenggara/satuan kerja.
 - iv. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala organisasi penyelenggara/satuan kerja.

4. ANGGARAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

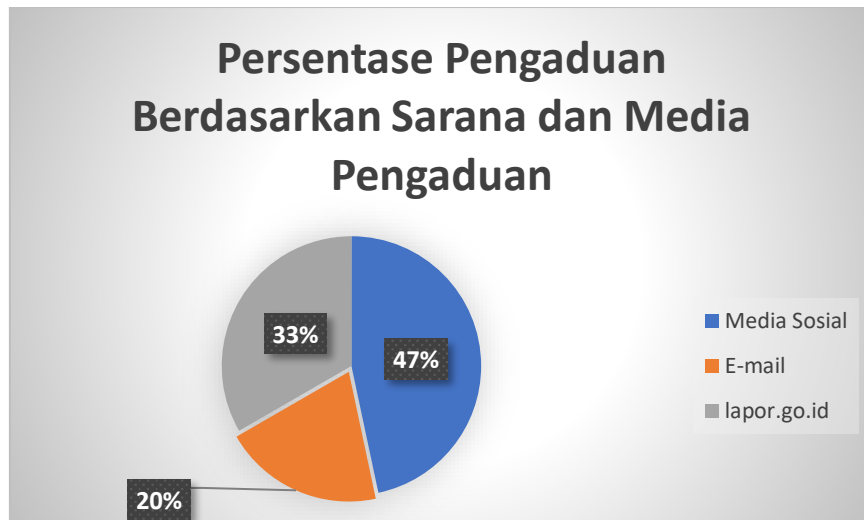
Anggaran operasional pengelolaan pengaduan publik melekat pada DIPA Satuan Kerja 450417 LAN Jakarta.

5. PERKEMBANGAN PENGELOLAAN PENGADUAN PUBLIK

5.1. REKAPITULASI PENGADUAN BERDASARKAN SARANA DAN MEDIA PENGADUAN

Pada periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2020, LAN telah menerima sebanyak 15 (lima belas) pengaduan melalui beberapa sarana dan media pengaduan dengan rincian sebagai berikut:

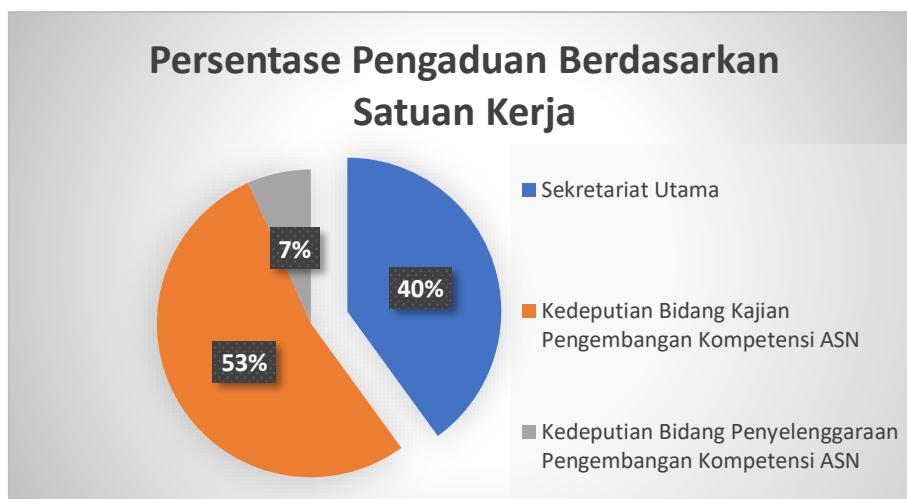
- a) 7 (tujuh) pengaduan diterima melalui media sosial Lembaga Administrasi Negara;
- b) 3 (tiga) pengaduan diterima melalui e-mail Lembaga Administrasi Negara; dan
- c) 5 (lima) pengaduan diterima melalui portal lapor.go.id.



5.2. REKAPITULASI PENGADUAN BERDASARKAN SATUAN KERJA YANG DITUJU

Berdasarkan kategori satuan kerja yang dituju, maka dari 15 (lima belas) pengaduan yang diterima oleh Lembaga Administrasi Negara dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a) 6 (enam) pengaduan ditujukan kepada Sekretariat Utama;
- b) 8 (delapan) pengaduan ditujukan kepada Kedepuyan Bidang Kebijakan Pengembangan Kompetensi ASN; dan
- c) 1 (satu) pengaduan ditujukan kepada Kedepuyan Bidang Penyelenggaraan Pengembangan Kompetensi ASN.



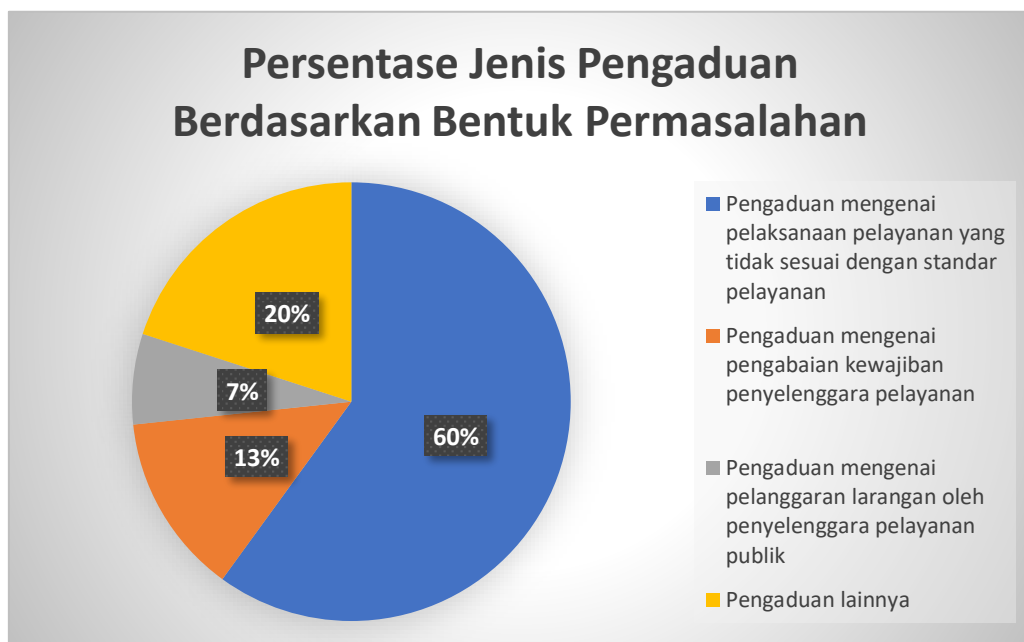
5.3. REKAPITULASI PENGADUAN BERDASARKAN BENTUK DAN KATEGORI PERMASALAHAN

Berdasarkan bentuk permasalahan, maka dari 15 (lima belas) pengaduan yang diterima oleh Lembaga Administrasi Negara dapat dijabarkan sebagai berikut:

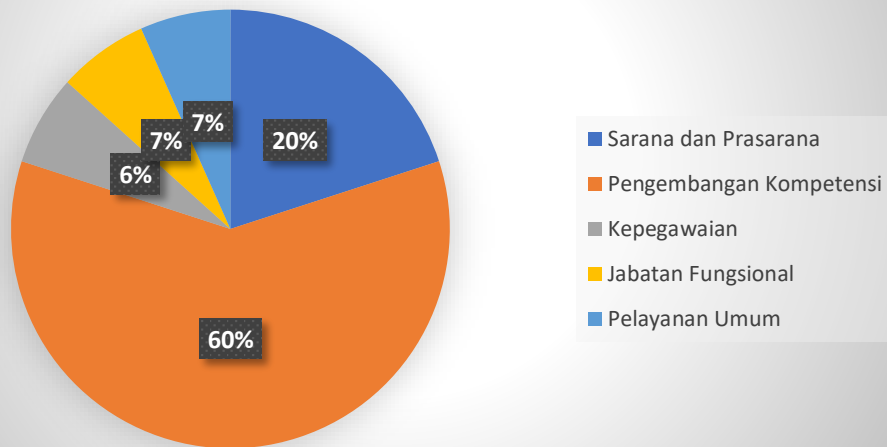
- a) 9 (sembilan) pengaduan mengenai pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- b) 2 (dua) pengaduan mengenai pengabaian kewajiban penyelenggara pelayanan;
- c) 1 (satu) pengaduan mengenai pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik; dan
- d) 3 (tiga) pengaduan lainnya.

Secara rinci, kategori permasalahan dan aduan yang diterima oleh LAN dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- 1) 1 (satu) pengaduan terkait Jabatan Fungsional;
- 2) 9 (sembilan) pengaduan terkait Pengembangan Kompetensi;
- 3) 3 (tiga) pengaduan terkait Sarana dan Prasarana;
- 4) 1 (satu) pengaduan terkait Kepegawaian; dan
- 5) 1 (satu) pengaduan terkait Pelayanan Umum.



Persentase Jenis Pengaduan Berdasarkan Kategori Permasalahan

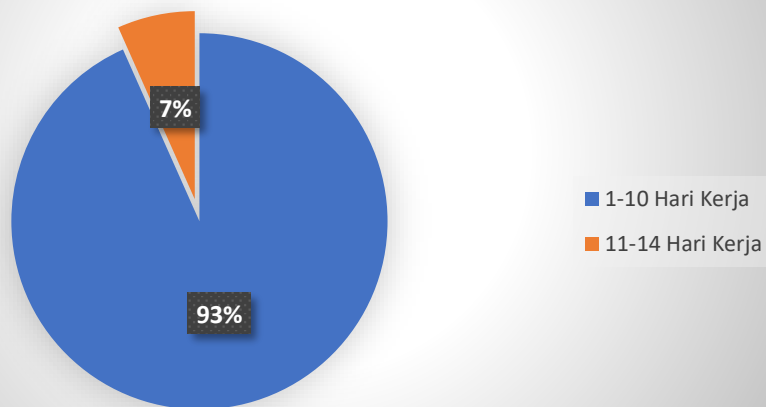


5.4. STATUS TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN

Hingga tanggal 31 Desember 2020, sebanyak 15 (lima belas) pengaduan telah selesai ditanggapi dan ditindaklanjuti. Adapun pengaduan tersebut dapat dirinci berdasarkan jangka waktu penyelesaiannya, sebagaimana berikut:

1. 14 (empat belas) atau 93% pengaduan ditanggapi dalam waktu satu sampai dengan sepuluh hari kerja; dan
2. 1 (satu) atau 7% pengaduan ditanggapi dalam waktu sebelas sampai dengan empat belas hari kerja.

Jangka Waktu Penanganan Pengaduan



Dengan demikian rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menangani pengaduan yang diterima oleh Lembaga Administrasi Negara adalah sekitar 3,13 hari = 3 hari kerja.

5.5. PENJATUHAN SANKSI

Hingga 31 Desember 2020, berdasarkan pengaduan yang diterima oleh tim pengelolaan pengaduan publik, tidak terdapat pengaduan yang menimbulkan sanksi.

Demikian laporan tahunan pengelolaan pengaduan publik ini disusun untuk memenuhi ketentuan Pasal 9 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim Pengelola Pengaduan atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan penanganan pengaduan.

**Tim Pengelola Pengaduan
Pelayanan Publik
Anggota,**

Tri Atmojo Sejati