

KERANGKA ACUAN KERJA

BIMBINGAN TEKNIS LAPOR SP4N DAN LAPORGUB

HOTEL SANTIKA PEKALONGAN, 22 FEBRUARI 2023

1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah Lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Pengaduan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk partisipasi atau pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik yang profesional, sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah bagian penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan pemerintah. Setidaknya ada tiga alasan pentingnya pengaduan, diantaranya adalah memenuhi hak masyarakat akan pelayanan publik yang optimal. Sarana pengelolaan pengaduan memberikan pemerintah kesempatan untuk melakukan penjelasan, jawaban, dan klarifikasi yang layak atas keluhan dari masyarakat. Kementerian PANRB menciptakan mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dengan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR!, begitu juga dengan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah juga menciptakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan nama LaporanGub.

Aplikasi tersebut merupakan wadah pengaduan yang bisa menampung pengaduan masyarakat, aspirasi, hingga permintaan informasi. Adanya Laporan SP4N dan LaporanGub adalah amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, serta mengoptimalkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, dibutuhkan sinergi dan kolaborasi aktif. Pelayanan publik jangan dipandang tertutup hanya sesuai dengan standar dan keinginan pemerintah saja, tetapi jauh lebih penting dari itu ialah bagaimana kita berusaha membuka partisipasi masyarakat yang seluas-luasnya sehingga ekspektasi dan kualitas pelayanan berada dalam arus yang sama.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik tidak hanya menguatkan partisipasi masyarakat tapi lebih dari itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Maka, sudah seharusnya penyelenggara pelayanan dapat memahami dan menerapkan secara sungguh-sungguh semua ketentuan yang berlaku dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai cerminan bahwa pemerintah benar-benar hadir untuk melayani masyarakatnya.

2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024; dan
6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi.

3. Maksud dan Tujuan

Kegiatan Bimbingan Teknis Lapor SP4N dan LaporGub adalah untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia khususnya admin

pengelola aduan di OPD Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Dinas Kominfo Kab/Kota se-Jawa Tengah dalam melaksanakan pelayanan publik dan tindak lanjut aduan.

Adapun tujuan dari pelaksanaan Bimbingan Teknis Lapor SP4N dan LaporGub diantaranya :

1. Meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan melalui Lapor SP4N dan LaporGub;
2. Meningkatkan kualitas tindak lanjut pengaduan melalui Lapor SP4N dan LaporGub;
3. Meningkatkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan berkualitas; dan
4. Penyelenggara dapat mengelola aduan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik.

4. Sasaran Kegiatan

a. Indikator Output

Laporan penyelenggaraan Kegiatan Bimbingan Teknis Lapor SP4N dan LaporGub Tahun 2023.

b. Indikator Hasil

Pengetahuan, wawasan dan ketrampilan tentang pengelolaan pengaduan publik sehingga dapat menunjang kinerja Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah agar lebih efektif dan efisien serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

5. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Hari, Tanggal : Rabu, 22 Februari 2023

Tempat : Hotel Santika Pekalongan

Jalan Gajah Mada No. 7A, Pekalongan Barat

Kota Pekalongan

6. Peserta

Peserta Kegiatan Bimbingan Teknis Laport SP4N dan LaportGub terdiri dari 1 (satu) orang PIC Laport SP4N dan 1 (satu) orang PIC LaportGub di:

- a. OPD Pemprov Jateng, dengan rincian 49 OPD @ 2 orang = 98 orang;
- b. Diskominfo Kab/Kota se-Jateng, dengan rincian 35 OPD @ 2 orang = 70 orang; dan
- c. Panitia = 12 orang.

Total peserta dan panitia sebanyak 180 orang.

7. Anggaran Biaya

Seluruh anggaran biaya pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis Laport SP4N dan LaportGub Tahun Anggaran 2023 pada Kegiatan Pengelolaan e-Government di Lingkup Pemerintah Daerah Provinsi, Sub Kegiatan Pengembangan dan Pengelolaan Ekosistem Provinsi Cerdas dan Kota Cerdas dengan Pagu Anggaran sebesar Rp.52.920.000.

7. Penutup

Demikian Kerangka Acuan Kerja ini dibuat sebagai pedoman dalam pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Teknis Laport SP4N dan LaportGub Tahun Anggaran 2023.

Semarang, Februari 2023

KUASA PENGGUNA ANGGARAN



ISWAHYUDI, S.Kom, M.Kom

Penata Tingkat I

NIP. 19860921 200903 1 002