

KERANGKA ACUAN KERJA
KEGIATAN BIMBINGAN TEKNIS LAPORGUB DAN SP4N-LAPOR!
GRAND ARTOS HOTEL & CONVENTION MAGELANG
27 FEBRUARI 2024

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 perundangundangan. 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 LaporGub.

Aplikasi tersebut merupakan wadah pengaduan yang bisa menampung pengaduan masyarakat, aspirasi, hingga permintaan informasi. Adanya LaporGub dan SP4N-LAPOR! 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 KEGIATAN

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- e. 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
- f. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi.

3. MAKSUD DAN TUJUAN KEGIATAN

Maksud dan tujuan dari kegiatan Bimbingan Teknis LapoGub dan SP4N-LAPOR! Adalah untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia khususnya admin pengelola aduan di OPD Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Dinas Kominfo Kab/Kota se-Jawa tengah dan instansi vertikal yang ada di Jawa Tengah dalam melaksanakan pelayanan publik dan tindak lanjut aduan.

Adapun tujuan dari pelaksanaan Bimbingan Teknis LapoGub dan SP4N-LAPOR!
Diantaranya :

- a. Meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan melalui LapoGub dan SP4N-LAPOR!
- b. Meningkatkan kualitas tindak lanjut pengaduan melalui LapoGub dan SP4N-LAPOR!
- c. Meningkatkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan berkualitas; dan
- d. Penyelenggara dapat mengelola aduan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.

4. SASARAN KEGIATAN

- a. Indikator Output

Laporan kegiatan penyelenggaraan kegiatan Bimbingan Teknis LapoGub dan SP4N-LAPOR! Tahun 2024.

- b. Indikator Hasil

Pengetahuan, wawasan dan keterampilan tentang pengelolaan 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 KEGIATAN

Hari, Tanggal : Selasa, 27 Februari 2024

Tempat : Semanggi Ballroom - Grand Artos Hotel & Convention

Jl. Mayjen Bambang Soegeng No.1, Mertoyudan, Kab. Magelang

Kegiatan Bimbingan Teknis LapoGub dan SP4N-LAPOR! akan dilaksanakan selama 1 (satu) hari.

6. NARASUMBER

Narasumber kegiatan Bimbingan Teknis LapoGub dan SP4N-LAPOR!, yaitu :

- a. Kementerian PAN-RB Republik Indonesia; dan
- b. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah.

7. PESERTA

Peserta Kegiatan Bimbingan Teknis LapoGub dan SP4N-LAPOR! terdiri dari 1 (satu) orang PIC SP4N-LAPOR! dan 1 (satu) orang PIC LapoGub di :

- a. OPD Pemprov Jateng, dengan rincian 50 OPD @ 2 orang = 100 orang
- b. Diskominfo Kab/Kota se Jateng, dengan rincian 35 OPD @ 2 orang = 70 orang; dan
- c. Instansi vertikal, dengan rincian 18 instansi @ 1 orang = 18 orang
- d. Panitia = 12 orang

Total peserta dan panitia sebanyak 200 orang

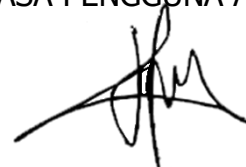
8. ANGGARAN BIAYA

Seluruh anggaran biaya pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Teknis LapoGub dan SP4N-LAPOR! berasal dari APBD Provinsi Jawa Tengah Tahun Anggaran 2024 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. 58.800.000,- (Lima Puluh Delapan Juta Delapan Ratus Ribu Rupiah).

9. PENUTUP

Demikian Kerangka Acuan Kerja ini dibuat sebagai pedoman dalam pelaksanaan Kegiatan Bimbingan Teknis LapoGub dan SP4N-LAPOR! Tahun Anggaran 2024.

Semarang, Februari 2024
KUASA PENGGUNA ANGGARAN



ISWAHYUDI, S.Kom, M.Kom

Penata Tk.I (III/d)

NIP. 19860921 200903 1 002