



PEMERINTAH KOTA MAGELANG
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK

Jl. Jend. Sarwo Edhi Wibowo No. 2 Telp. (0293) 360990 Fax. (0293) 360990 Magelang 56125
<http://diskominsta.magelangkota.go.id> e-mail://diskominsta@magelangkota.go.id

Magelang, 15 Oktober 2021

Kepada:

Nomor : 337/693/320
Sifat : Segera

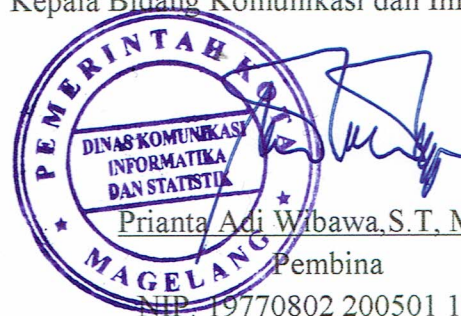
Yth. Kementerian Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia
cq. Deputi Bidang Pelayanan Publik
di -

JAKARTA

SURAT PENGANTAR

Disampaikan dengan hormat : Renaksi SP4N
Tentang : Rencana Aksi SP4N Pemerintah Kota Magelang
Catatan : -
Lampiran : 1 (satu) Berkas

an. KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA
DAN STATISTIK
KOTA MAGELANG
Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik



Prianta Adi Wibawa, S.T., M.Eng
Pembina
NIP. 19770802 200501 1 012



RENCANA AKSI (RENAKSI)

SP4NInstansi

DAFTAR ISI

Bab I	Pendahuluan	1
1.1.	Pengantar	2
1.2.	Maksud dan Tujuan	3
Bab II	Kerangka Kerja (<i>Framework</i>) dan Asesmen Sistem Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	4
2.1.	Kerangka Kerja (<i>Framework</i>) SP4NInstansi	4
2.2.	Asesmen SP4NInstansi	5
2.3.	Penetapan Prioritas Berdasarkan Asesmen	9
Bab III	Tujuan, Sasaran, Program, Kegiatan dan Indikator-Indikator	10
3.1.	Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi	10
3.2.	Program dan Kegiatan Rencana Aksi	11
3.3.	Indikator Keberhasilan Program	12
Bab IV	Dukungan Kelembagaan, Kebijakan dan Sumber Daya	14
4.1.	Kelembagaan dan Kebijakan	14
4.2.	Sumber Daya	15
	Lampiran	16
	Lampiran 1. SK Tim Penyusun Rencana Aksi	17
	Lampiran 2. Berita Acara Penilaian Mandiri	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Pengantar

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 salah satu tujuan pembentukannya, meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat. Pengelolaan pengaduan masyarakat ini merupakan bagian dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang mencakup tentang hak, kewajiban, mekanisme, serta sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagaimana isi dari Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik .

Melalui SP4N diharapkan publik dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait dengan pelayanan publik. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik berdasarkan pada 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.

Roadmap untuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - LAPOR! yang disusun Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) bersama dua lembaga mitra, menargetkan 5 (lima) hal, yaitu (1) SP4N-LAPOR! menjadi dasar pengambilan keputusan dan kebijakan pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik; (2) semua aduan yang masuk dalam aplikasi LAPOR! bisa menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan pelayanan publik; (3) menjadi proyeksi-proyeksi perencanaan pembangunan, khususnya dalam peningkatan pelayanan publik, serta dalam penyelenggaraan pemerintahan; (4) SP4N-LAPOR! menjadi sarana keterbukaan pemerintah dalam menyelesaikan persoalan publik. dan (5) dalam kurun waktu 2020-2024, LAPOR! ditargetkan menjadi platform paling disukai serta paling mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud

Rencana aksi SP4N-LAPOR! sebagai acuan bagi instansi pemerintah dan pemangku kepentingan dalam mengelola pengaduan berprinsip pada "*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.

Tujuan

Mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan pada seluruh *stakeholder* dalam mengoptimalisasi pengelolaan SP4N-LAPOR! dengan menjadikan Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

Publik Nasional Tahun 2020-2024 sebagai acuan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Lingkup Rencana Aksi

Ruang lingkup Rencana Aksi ini meliputi:

1. Kerangka Kerja (*Framework*) SP4Instansi
2. Asesmen Sistem Pengelolaan Pangaduan Instansi
3. Tujuan, Sasaran, Program, Kegiatan dan Indikator
4. Kelembagaan, Kebijakan dan Sumber Dana

BAB II

KERANGKA KERJA (FRAMEWORK) DAN ASESMEN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN INSTANSI

2.1. Kerangka Kerja (*Framework*) SP4Instansi

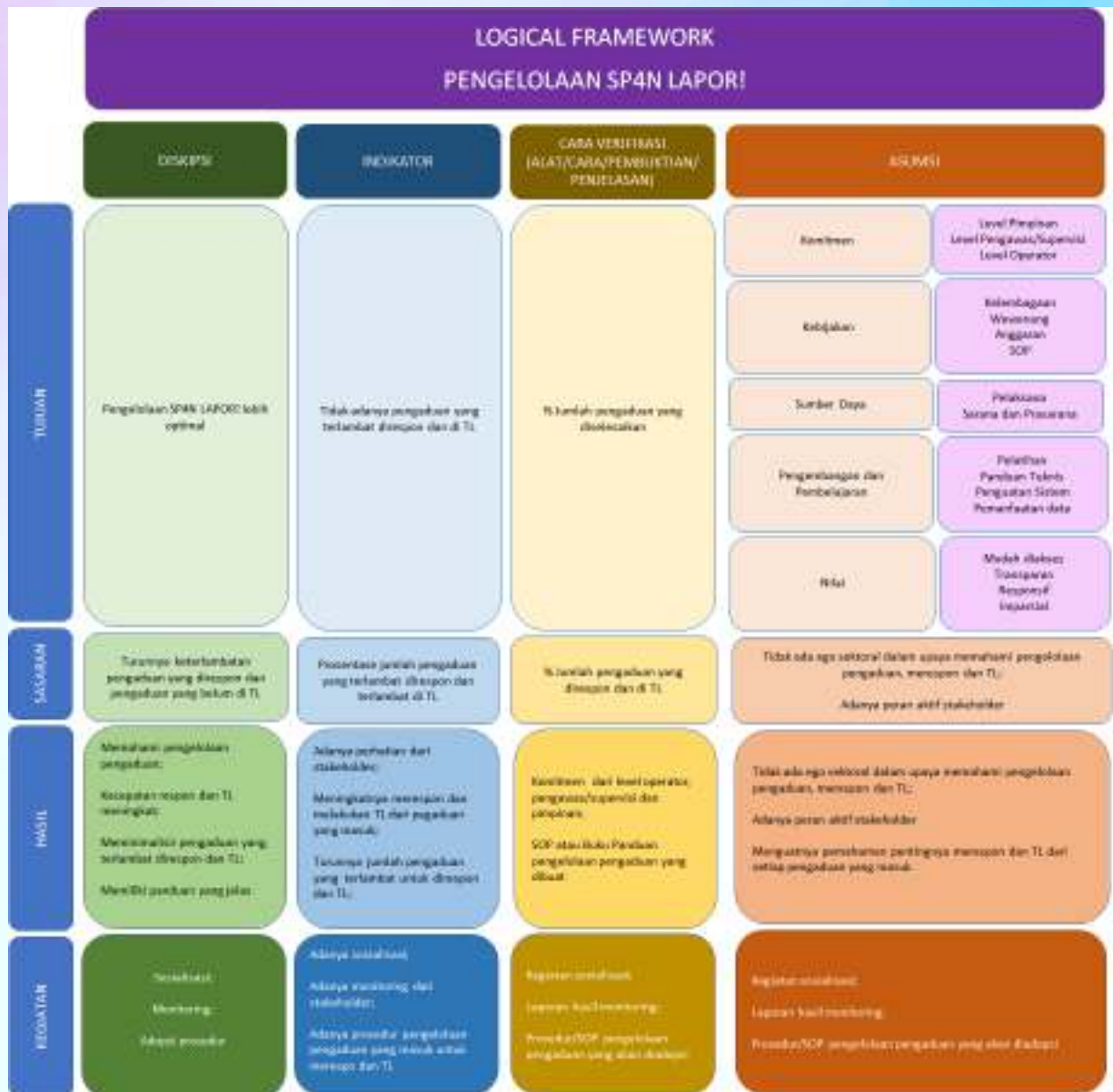
Logical Framework Analysis (LFA) adalah instrumen analisis, presentasi dan manajemen yang dapat membantu perencana untuk menganalisis situasi eksisting, membangun hirarki logika dari tujuan yang akan dicapai, mengidentifikasi resiko potensial yang dihadapi dalam pencapaian tujuan dan hasil, membangun cara untuk melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tujuan (output) dan hasil (outcomes), menyajikan ringkasan aktivitas suatu kegiatan serta membantu upaya monitoring selama pelaksanaan implementasi proyek (Ausguidline, 2005).

Logical Framework analysis pada Framework SP4Instansi merupakan instrumen analisis untuk mempresentasikan ukuran efektif sistem pengelolaan pengaduan pada instansi pemerintah dengan mengedepankan prinsip/aspek dasar yang dikombinasikan dengan bentuk-bentuk kegiatan. Prinsip/aspek dasar meliputi :

1. Komitmen	2. Kebijakan	3. Sumber Daya
<ul style="list-style-type: none">- Level Pimpinan- Level Pengawas/Supervisi- Level Operator/Operasional	<ul style="list-style-type: none">- Kelembagaan- Wewenang- Anggaran- Prosedur	<ul style="list-style-type: none">- Pelaksana- Sarana dan Prasarana/Fasilitas
4. Pengembangan dan Pembelajaran	5. Nilai	
<ul style="list-style-type: none">- Pelatihan (capacity building)- Pandua Teknis- Penguat Sistem- Pemanfaatan Data	<ul style="list-style-type: none">- Mudah Diakses- Transparan- Responsif- Impasial	



Logical Framework analysis



2.2. Asesmen SP4Instansi

Menurut Nana Sudjana Assessment adalah proses memberikan/menentukan nilai kepada objek tertentu berdasarkan suatu kriteria tertentu. Eko Putro Widoyoko menyebutkan bahwa assesment atau penilaian dapat diartikan sebagai kegiatan menafsirkan data hasil pengukuran berdasarkan kriteria maupun aturan-aturan tertentu.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa Asesmen SP4Instansi merupakan suatu sistem yang memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada Instansi Pengelola SP4N LAPOR! untuk menghitung dan memperhitungkan nilai pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR! dengan menggunakan skala 1 sampai dengan 4.

Manfaat Asesmen SP4Instansi bagi instansi adalah menjadi bahan untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan dan sebagai dasar dalam menentukan arah, program, dan kegiatan dalam menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi.

Hasil asesmen mandiri/self assessment atas pengelolaan SP4N LAPOR! dengan menyandingkan kategori kebijakan & kelembagaan, sumber daya manusia, data & aplikasi, partisipasi pemangku kebijakan dan koordinasi monev adalah sebagai berikut:

Informasi umum

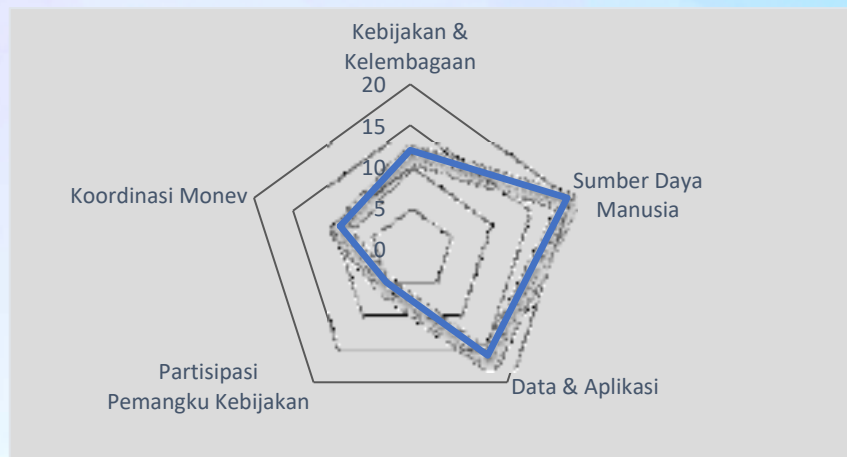
Rata-rata jumlah pengaduan yang diterima dalam 1 bulan	Pengaduan
Jumlah pengaduan yang diselesaikan	90.4%
Jumlah pengaduan yang tidak dapat diselesaikan	9.6%

Matriks Asesmen

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan & Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data & Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kebijakan	Koordinasi Monev
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.				4			4		
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.				4			4		

3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.			3		3		
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih.			4		4		
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.		2				2	
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.			3			3	
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.			3		3		
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.			3				3
9	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain.			3				3
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terlibat dalam instansi.			3				3
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.		2			2		
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya		2			2		
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.			3		3		

Grafik diibawah ini menggambarkan skala prioritas berdasarkan pada hasil penilaian mandiri sebagaimana data matrik asesmen di atas:



2.3. Penetapan Prioritas Berdasarkan Asesmen

Aspek	Prioritas					Alasan
Kelembagaan & Kebijakan	1	2	3	4	5	Sudah ada peraturan Walikota tentang Pengaduan
Sumber Daya Manusia	1	2	3	4	5	Belum seluruh pengelola mengikuti pelatihan
Pemanfaatan Data & Optimalisasi Aplikasi	1	2	3	4	5	SP4N LAPOR! belum bisa sinkronisasi dengan existing aplikasi dan perencanaan sudah memanfaatkan data pengaduan
Partisipasi Pemangku Kepentingan	1	2	3	4	5	Belum sepenuhnya <i>stakeholder</i> berpartisipasi/memahami pentingnya kecepatan respon dan TL pengaduan
Koordinasi, Monev	1	2	3	4	5	Koordinasi dan monev sudah dilaksanakan dan teragendakan

Simpulan dari table penetapan prioritas tersebut adalah sebagai berikut:

Prioritas:

- Alokasi sumber daya manusia
- Peningkatan partisipasi *stakeholder*/pemangku kepentingan dalam mengelola pengaduan.

BAB III

TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, KEGIATAN DAN INDIKATOR-INDIKATOR

3.1 Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi

Perlunya kesamaan pemahaman, langkah dan tindakan di seluruh penyelenggara dalam mewujudkan penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N-LAPOR! sangat tergantung pada tujuan dan sasaran pengelolaan SP4N-LAPOR! yang tetap mengacu pada tujuan *roadmap* SP4N-LAPOR! 2020-2024.

Merujuk kepada dokumen *roadmap* SP4N-LAPOR! Nasional, Pemerintah Kota Magelang menetapkan tujuan dan sasaran rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi swebagai berikut:

Tujuan:

"Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Magelang yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya"

Sasaran Strategis:

"Meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan dari masyarakat"

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2020	Target			
		2021	2022	2023	2024
Jumlah Pengaduan yang Diterima	22 Pengaduan	12 pengaduan	13 pengaduan	14 pengaduan	15 pengaduan
Persentase Pengaduan yang Diselesaikan	100%	89%	89%	90%	90%

3.2 Program dan Kegiatan Rencana Aksi

Berdasarkan asesmen bab 2 pada table matrik asesmen, Instansi telah mengetahui kondisi dan aspek-aspek dalam pengelolaan pengaduan yang perlu menjadi prioritas untuk ditingkatkan.

Aspek-aspek tersebut menjadi dasar dalam penentuan kelompok program atau area program. Kelompok/area program terdiri dari sejumlah program yang diturunkan menjadi kegiatan-kegiatan.

Tabel Kelompok Program/ Program /Kegiatan

No.	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan
KP I.	Penguatan Kelembagaan
Program I.1	Penguatan kebijakan kelembagaan (anggaran, sumber daya manusia, wewenang, tugas & fungsi, fasilitas)
Kegiatan I.1.1	Penyusunan Peraturan Walikota tentang Pengelolaan Pengaduan
Kegiatan I.1.2.	Revisi SK tentang Tim Pengelola Pengaduan
Program I.2	Penguatan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi
Kegiatan I.2.1	Penyusunan proses bisnis pengelolaan pengaduan
Kegiatan I.2.2	Penyusunan SOP Pengelolaan Pengaduan
Program I.3	Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan
Kegiatan I.3.1	Monitoring secara berkala respon dan TL atas pengaduan yang masuk
Program I.4	Penyusunan/ penguatan panduan teknis
Kegiatan I.4.1	Penyusunan panduan (buku manual) dan kode etik pengelolaan pengaduan
KP II.	Penguatan Sumber Daya Manusia
Program II.1	Pelatihan
Kegiatan II.1.1	Mengikuti pelatihan pengelolaan pengaduan
Kegiatan II.1.2	Pelatihan bagi pimpinan/ manajemen/ pelaksana operasional harian
Kegiatan II.1.3	Pelatihan tematik: komunikasi publik/ pengolahan data/dll
KP III.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi
Program III.1	Penggunaan data pengaduan dan publikasi/desimnasi data
Kegiatan III.1.1	Pubikasi/diseminasi data kepada publik

KP IV. Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	
Program IV.1	Komunikasi publik dan "brand image"
Kegiatan IV.1.1	Sosialisasi SP4N LAPOR! melalui kegiatan instansi dengan masyarakat
Kegiatan IV.1.2	Sosialisasi SP4N LAPOR! melalui group sosial media instansi
KP V. Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi	
Program/ Keg V.1	Koordinasi, pemantauan dan evaluasi
Kegiatan V.1.1	Koordinasi dengan simpul (hub)
Kegiatan V.1.2	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan

3.3 Indikator Keberhasilan Program

Berdasarkan kelompok program di atas, instansi menyusun indikator (ukuran) keberhasilan sebagaimana tertera dalam table di bawah ini :

No.	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
1.	Penguatan Kelembagaan	Jumlah (alokasi) sumber daya manusia, anggaran dan perangkat yang memadai. Semua unit pemberi layanan publik menerapkan proses bisnis pengelolaan pengaduan.
2.	Penguatan Sumber Daya Manusia	Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N. Pengelola pengaduan menunjukkan peningkatan kinerja dan perilaku (etika).
3.	Optimalisasi Pemanfaatna Data dan Aplikasi	Publik dapat mengakses data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya. Data pengaduan dimanfaatkan oleh instansi untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik.

4.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	<p>Sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta menunjukkan peningkatan jumlah dibandingkan tahun sebelumnya.</p> <p>Semua pembuat kebijakan, termasuk pimpinan tertinggi instansi, secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi.</p>
5.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi	<p>Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antar instansi pemerintah, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N terjadi secara rutin maupun sewaktu- waktu dibutuhkan.</p> <p>Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan pengelolaan pengaduan.</p>

BAB IV

DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER DAYA

4.1. Kelembagaan dan Kebijakan

Secara kelembagaan, pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik di Kota Magelang merupakan struktur Pemerintah Daerah. Pada struktur Pemerintah Daerah ini mempunyai tugas melakukan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik serta mempersiapkan kerangka kebijakan, melakukan sosialisasi, penguatan kapasitas pengelola pengaduan di tiap instansi.

Hasil analisis ketersediaan aspek kelembagaan dan kebijakan sebagai prasyarat melaksanakan rencana aksi adalah sebagai berikut:

Kebijakan	Pointer	Eksisting
Kelembagaan	Penataan kelembagaan pengelolaan pengaduan instansi;	√
	Penataan tata laksana pengelolaan pengaduan instansi;	√
	Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan;	√
	Penguatan sumber daya manusia pengelolaan pengaduan.	√
Wewenang	Kemampuan mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional.	√
Anggaran	Adanya inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan penganggaran berbasis kinerja (memiliki target kinerja) dan dimanfaatkan dengan tingkat realisasi $\geq 90\%$.	√
Prosedur	Melakukan ekstensifikasi SOP untuk mengakomodir berbagai pengaduan yang sesungguhnya memiliki karakter waktu penyelesaian berbeda;	√
	SOP harus mencakup berbagai proses sesuai dengan kategori pengaduan;	√

	SOP perlu dibuatkan berdasarkan urgensinya diantaranya waktu penyelesaian, jenis pengaduan, instansi yang menyelesaikan, dan kondisi geografis;	√
	Memperhatikan aspek GESI (<i>Gender & Social Inclusion</i>) 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.	√

4.2. Sumber Daya

Sumber daya yang ada sebagai dukungan dalam melaksanakan tugas melakukan pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik secara *existing* yang ada adalah sebagai berikut:

Sumber Daya	Pointer	Eksisting
Pelaksana	Menerima pelatihan berkelanjutan dalam penanganan pengaduan yang efektif dan sistem manajemen pengelolaan pengaduan instansi	–
	Menerima pendelegasian wewenang yang jelas dan panduan tertulis mengenai kebijakan pengelolaan pengaduan instansi	√
	Diberikan pelatihan tentang penggunaan dan pengaturan berbagai langkah aksesibilitas yang tersedia bagi pengelolaan pengaduan instansi, contoh: pemahaman sistem aplikasi pengelolaan pengaduan	–
Fasilitas	Memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada publik tentang sistem pengelolaan pengaduan instansi tersedia dalam berbagai format alternatif, misalnya Braille dan lain-lain;	–
	Memungkinkan orang untuk menyesuaikan ukuran font informasi yang terdapat di aplikasi;	√
	Melatih staf di bagian frontliner untuk mengidentifikasi orang-orang yang mungkin memerlukan bantuan tambahan dalam menyampaikan aduan;	–
	Berkomunikasi dengan orang-orang yang menyampaikan aduan dalam format yang dapat diakses oleh semua pihak.	√

LAMPIRAN



PEMERINTAH KOTA MAGELANG
DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK

Jl. Jend. Sarwo Edhi Wibowo No. 2 MAGELANG 56126

Telp. (0293) 360990 Fax. (0293) 364910

<http://diskominsta.magelangkota.go.id> e-mail://diskominsta@magelangkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK
KOTA MAGELANG

NOMOR 069.5/134/325 TAHUN 2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN RENCANA AKSI SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
MONITORING DAN EVALUASI BERKALA
KOTA MAGELANG TAHUN 2021

KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK
KOTA MAGELANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, kemudian menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N LAPOR! untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu “mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya”;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang tentang Pembentukan Tim Penyusun Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), Monitoring dan Evaluasi Berkala Kota Magelang Tahun 2021;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik;
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah;
 6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
 7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
 11. Peraturan Walikota Magelang Nomor 32 Tahun 2020 tentang Layanan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Magelang;

MEMUTUSKAN:

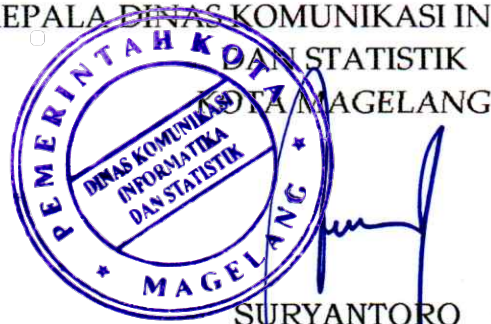
Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA MAGELANG TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN RENCANA AKSI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N), MONITORING DAN EVALUASI BERKALA KOTA MAGELANG TAHUN 2021.

KESATU : Membentuk Tim Penyusun Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), Monitoring dan Evaluasi Berkala Kota Magelang Tahun 2021 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas ini.

KEDUA : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Magelang
pada tanggal 12 Oktober 2021

KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA
DAN STATISTIK
KOTA MAGELANG



SURYANTORO

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK
KOTA MAGELANG

NOMOR 069.5/134/320

TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN RENCANA AKSI SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N),
MONITORING DAN EVALUASI BERKALA KOTA MAGELANG TAHUN 2021

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM PENYUSUN RENCANA AKSI SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N),
MONITORING DAN EVALUASI BERKALA
KOTA MAGELANG TAHUN 2021

NO	JABATAN/NAMA /INSTANSI	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang	Ketua
2.	Sekretaris Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang	Wakil Ketua
3.	Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang	Sekretaris
4.	Sekretaris pada Inspektorat Kota Magelang	Anggota
5.	Sekretaris pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Magelang	Anggota
6.	Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Magelang	Anggota
7.	Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Magelang	Anggota
8.	Kepala Bidang Teknologi Informatika pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang	Anggota
9.	Kepala Seksi Diseminasi Informasi pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang	Anggota

NO	JABATAN/NAMA /INSTANSI	KEDUDUKAN DALAM TIM
10.	Kepala Seksi Komunikasi Publik pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang	Anggota
11.	2 (dua) Orang Pelaksana pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang	Anggota

KEPALA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA
 DAN STATISTIK
 KOTA MAGELANG



[Handwritten Signature]
 SURYANTORO



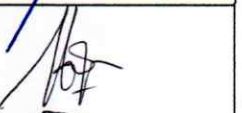




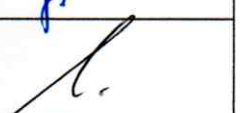


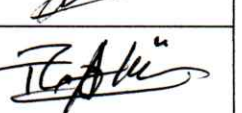
BERITA ACARA PENILAIAN MANDIRI





Pada hari ini Rabu tanggal Tiga Belas Oktober Dua Ribu Dua Puluh Satu telah dilaksanakan kegiatan Penilaian Mandiri Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Ruang Sejuta Bunga Badan Perencanaan Daerah Kota Magelang.

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

1. Matriks Asesmen Pengelolaan (terlampir)
2. Prioritas Instansi berdasarkan Asesmen (terlampir)
3. Indikator Keberhasilan Program (terlampir)

PESERTA RAPAT

No.	Nama	Instansi	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Suopaelero	Diskominfo	KADIS	
2.	Pratiwi Ali W	Diskominfo	KIP	
3.	Widhi H	Inspektorat	Rektoris	
4.	Maryanto	Bag. Kele	Kabag	
5.	Kulung Sari P	Bag. Organisasi	Kabag	
6.	Tulliani P	INSKOMINFO	Staf Diskominfo	
7.	Ingramati	Bupres	Sekban.	
8.	Subagio	Diskominfo	Seksi KIP	
9.	DWI AMBAR PRATIWI	DINAS SOSIAL	PENYULUH SOSIAL MUDA	
10.	Iwan Susilo	Bag. Organisasi	Pranata komputer	
11.	M. Fahmi S	Juraganda Sekretan		

12.	Pini Ernesti	Jirangorba Clara	MAS Tegalrat	
13.	Rahadiya	Dikominsta	Poko Team	
14.	Dian Ayu	''	Pelaksana	
15.	Cecilia Bambang	Dikominsta	Staff	

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.