



Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu 2021-2024

**KAPUAS HULU
HEBAT!**

LAPOR!

Kata Pengantar

Sekretaris Daerah Kabupaten Kapuas Hulu



Assalamualaikum Wr.Wb

Salam sejahtera untuk kita semua

Yang terhormat unsur pimpinan daerah dan pimpinan perangkat daerah dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu. Seperti kita ketahui bersama, tantangan pembangunan semakin tahun semakin kompleks. Ekspektasi dan harapan masyarakat terhadap pemerintah yang semakin tinggi, dinamika pengelolaan sumber daya yang mempengaruhi kualitas layanan publik, hingga kualitas pembangunan yang seringkali belum optimal, menjadi tantangan bagi penyelenggara pemerintah.

Dalam kondisi ini, partisipasinya masyarakat dalam pengelolaan pembangunan tentunya menjadi hal yang sangat diharapkan. Berbagai aduan, kritikan ataupun aspirasi dari masyarakat terhadap kualitas pembangunan dan pelayanan publik menjadi input yang berharga untuk evaluasi kegiatan pembangunan selanjutnya.

Paradigma “money follow problem” merupakan salah satu esensi dari pemanfaatan data aduan masyarakat untuk mencapai produktifitas penyelenggara pemerintah yang optimal serta memuaskan harapan masyarakat. Melalui pengelolaan aduan yang baik, maka akan diperoleh banyak masukan dari masyarakat yang selanjutnya data-data tersebut dapat dimanfaatkan sebagai bagian dari perencanaan kegiatan pembangunan.

Hal inilah yang ingin kita capai bersama dalam rencana aksi pengelolaan pengaduan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2021-2024. Kita semua harus konsisten dan memiliki komitmen untuk secara bersama sama mengelola layanan pengaduan masyarakat ini sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pembangunan dan pelayanan publik.

Penyusunan rencana aksi ini disusun berpedoman pada PERMENPAN-RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap SP4N-LAPOR! 2020-2024 dan disusun oleh beberapa perangkat daerah terkait. Semoga dengan tersusunnya renaksi ini dapat membantu Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu untuk mewujudkan pembangunan dan pelayanan publik yang lebih baik. Terimakasih

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pontianak, 15 Oktober 2021
Sekretaris Daerah
Kabupaten Kapuas Hulu,

Drs. H. MOHD. ZAINI, M.M
NIP. 19650910 199303 1 011

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Pengantar	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Lingkup Rencana Aksi	2
BAB II KERANGKA KERJA DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN	
2.1 Kerangka Kerja dan Sistem Pengelolaan Pengaduan	3
2.1.1 Nilai	3
2.1.2 Kebijakan	5
2.1.3 Sumber Daya	5
2.1.4 Komitmen	6
2.1.5 Pengembangan dan Pembelajaran	6
2.2 Hasil Asesmen	7
BAB III TUJUAN, SASARAN, PROGRAM, KEGIATAN DAN INDIKATOR	
3.1 Tujuan dan Sasaran Strategis	9
3.2 Program dan Kegiatan	10
3.3 Indikator Keberhasilan	13
BAB IV DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER DAYA	
4.1 Kelembagaan	15
4.2 Kebijakan	15
4.3 Sumber Daya	16
Lampiran	
Matriks Asesmen	18
Berita Acara Asesmen	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.1 Pengantar

Rencana aksi pengelolaan pengaduan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu merupakan renaksi yang disusun sebagai salah satu bagian dari peta jalan Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Publik Nasional (SP4N) 2020-2024.

Renaksi Pengelolaan Pengaduan Pemkab Kapuas Hulu 2021-2024 adalah renaksi yang pertama disusun dan ditetapkan oleh Pemkab Kapuas Hulu sejak bergabung dalam pengelolaan SP4N LAPOR! pada Tahun 2018. Sebagaimana kita ketahui bersama, bahwasanya pengelolaan pengaduan merupakan salah satu cara bagi badan publik untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik.

Merujuk pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2021-2026, peningkatan akuntabilitas kinerja pemerintah dan predikat keterbukaan informasi publik menjadi bagian dari indikator kinerja utama daerah. Oleh karena itu, rencana aksi pengelolaan pengaduan yang disusun ini dapat dikatakan sebagai salah satu bagian dari upaya untuk mewujudkan keberhasilan indikator tersebut.

Dasar penyusunan renaksi pengelolaan pengaduan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Nomor 46 Tahun 2020. Secara teknis Road Map ini 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” atau “fast response, fast solution, and trusted complaint handling system”.

Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan platform layanan aspirasi dan aduan masyarakat melalui aplikasi online yang terintegrasi. Aplikasi ini telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sendiri telah bergabung dalam pengelolaan LAPOR mulai Tahun 2018.

Masuk pada tahun ketiga penggunaan Aplikasi LAPOR di Kabupaten Kapuas Hulu belum menunjukkan keaktifan atau masih rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi tersebut. Hal ini berbanding terbalik dengan beberapa temuan dari Diskominfo Kabupaten Kapuas Hulu yang menemukan masih banyaknya masyarakat yang menyampaikan keluhan atau aduan secara terbuka pada media sosial.

Adapun jumlah aduan yang masuk pada aplikasi LAPOR mulai Tahun 2018 adalah sebagai berikut :

1. Tahun 2018 sebanyak 6 aduan
2. Tahun 2019 sebanyak 21 aduan
3. Tahun 2020 sebanyak 14 aduan

Dari data series 3 (tiga) tahun terakhir, jumlah aduan yang masuk pada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu dapat dikategorikan rendah. Minimnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi LAPOR tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor, mulai dari sosialisasi kehadiran aplikasi LAPOR yang belum massive, penggunaan fitur aplikasi yang awam bagi masyarakat, pemanfaatan media sosial yang lebih mudah dari pada aplikasi, kompetensi komunikasi publik petugas pengelola aduan yang masih minim, dukungan unit kerja dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu yang belum optimal, sampai dengan kendala jaringan internet yang belum merata di Kabupaten Kapuas Hulu.

Melalui penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2021-2024 diharapkan dapat meningkat jumlah aduan/aspirasi masyarakat yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR! , hal ini juga akan menandakan meningkatnya kepedulian serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan meningkat pula kualitas pengelolaan pengaduan yang ada di Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

1.1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2021-2024 adalah sebagai acuan bagi Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu dalam meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan serta optimalisasi pemanfaatan SP4N-LAPOR!

Sedangkan tujuan dari penyusunan renaksi adalah untuk mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! Kabupaten Kapuas Hulu

1.1.3 Lingkup Rencana Aksi

Ruang lingkup dalam rencana aksi ini meliputi :

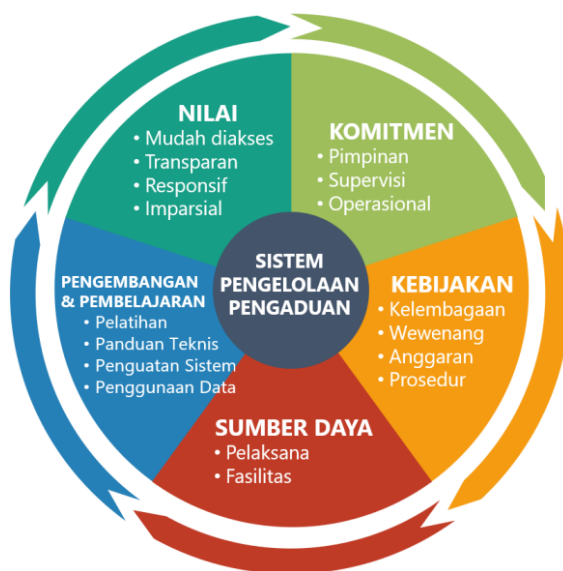
- Hasil asesmen pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Kapuas Hulu
- Kerangka kerja pengelolaan pengaduan
- Tujuan, sasaran, program dan kegiatan pada renaksi
- Indikator keberhasilan renaksi
- Dukungan kelembagaan, kebijakan dan sumber daya

BAB II

KERANGKA KERJA DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN

2.1 Kerangka Kerja dan Sistem Pengelolaan Pengaduan

Sistem pengelolaan pengaduan yang efektif akan didukung oleh framework yang terdiri dari sejumlah komponen dasar. Komponen-komponen dalam framework sistem pengelolaan pengaduan terdiri dari nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya, serta pengembangan dan pembelajaran.



2.1 Nilai

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai, yaitu mudah diakses, transparan, responsif, dan imparsial. Ketika keempat nilai ini dapat terpenuhi, organisasi tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pengelolaan pengaduan yang mereka miliki, tetapi juga mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau komplain yang tidak perlu (secara internal dan/atau eksternal) serta sumber daya yang dimiliki juga dapat digunakan secara proporsional.

Mudah diakses

Salah satu nilai penting dalam sistem pengelolaan pengaduan adalah mudah diakses oleh semua kalangan. beberapa hal berikut yang perlu dilakukan oleh pengelola pengaduan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu agar layanan pengelolaan pengaduan menjadi mudah diakses:

- mempromosikan kanal aplikasi LAPOR melalui berbagai media yang dapat diakses oleh publik (website, medsos, papan pengumuman instansi);
- menyediakan link aplikasi LAPOR pada setiap website perangkat daerah;
- bersikap proaktif dalam mencari aduan dari masyarakat pada saat kunjungan terutama di daerah pedesaan dan terpencil;
- pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media, meliputi media konvensional (kotak pengaduan, surat, telepon, SMS) dan media kontemporer (media sosial, website) ;

Transparansi

Nilai selanjutnya adalah transparansi. Dalam pengelolaan pengaduan transparansi diwujudkan dengan proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya menjadi sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas. Transparansi juga berarti keterbukaan instansi dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan pengaduan kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.

Adapun beberapa hal yang perlu dilakukan oleh pengelola pengaduan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu dalam mewujudkan transparansi dalam pengelolaan pengaduan adalah sebagai berikut:

- tersedianya fasilitas untuk mengakses informasi pengaduan (website dan wa/telp pengelola aduan);
- pemberian informasi yang jelas, konsisten, dan relevan dalam menjawab aduan;
- adanya standarisasi atas proses pengelolaan pengaduan kepada masyarakat (SOP);

Responsif

Nilai ketiga dalam pengelolaan pengaduan adalah responsif. Responsif memiliki artian bahwa Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu dapat memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif. Adanya respon yang baik dan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat akan meningkatkan kepercayaan publik (public trust) serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah.

Imparsial

Adapun nilai terakhir adalah imparsial, dimana instansi dituntut untuk tidak berpihak dan selalu netral dalam melakukan proses pengelolaan pengaduan. Instansi perlu menyadari

bahwa terdapat berbagai hambatan pribadi, budaya, dan struktural yang dapat berdampak pada kemampuan orang tertentu untuk mengajukan keluhan/aduan. Oleh karena itu, instansi perlu mengembangkan strategi untuk mengatasinya. Hal ini diperlukan untuk memastikan bahwa semua aspek penyediaan layanan dan fungsi penanganan keluhan dapat disesuaikan untuk memenuhi usia, kemampuan fisik atau intelektual seseorang.

2.2 Kebijakan

Kebijakan pengelolaan pengaduan merupakan wujud komitmen instansi untuk menyelesaikan aduan secara adil, transparan, dan cepat. Hal ini juga memperkuat peran penting yang dimainkan oleh pengelola pengaduan dalam meningkatkan layanan dan sistem yang digunakan. Penguatan kebijakan dari segi kelembagaan dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia dalam pengelolaan pengaduan. Sedangkan dari segi wewenang, bertujuan untuk mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi, dan teknis operasional.

Prosedur penanganan pengaduan menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil oleh admin/staf untuk melaksanakan tujuan kebijakan pengelolaan pengaduan organisasi dan menanggapi setiap aduan yang diterima. Pemberian standar prosedur ini menjadi alat untuk mengukur kinerja pengelolaan pengaduan organisasi.

2.3 Sumber Daya

Pada aspek sumber daya, sistem pengelolaan pengaduan instansi setidaknya memerlukan 2 hal, yaitu:

- Staf terampil dalam jumlah yang memadai untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh instansi dengan tepat
- Bahan dan peralatan yang memadai

Semua staf harus menyadari tanggung jawab mereka terkait dengan pengelolaan pengaduan. Staf yang tidak memiliki tanggungjawab langsung untuk menangani pengaduan, setidaknya tetap harus memiliki pemahaman dasar mengenai pengaduan, sehingga dapat merujuk pengaduan secara internal jika menerimanya. Staf yang tugasnya mencakup pengelolaan pengaduan perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai untuk dapat menanggapi pengaduan secara efektif.

Selain dari kebutuhan staf yang terampil, pelaksanaan pengelolaan pengaduan juga membutuhkan fasilitas sarana dan pra sarana yang dapat menunjang kegiatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap unit kerja.

2.4 Komitmen

Adanya komitmen yang baik untuk menangani pengaduan dengan sendirinya akan menghasilkan pengelolaan yang efektif. Unit kerja yang memiliki komitmen yang kuat dalam mempromosikan dan mendorong penggunaan sistem pengelolaan pengaduan lebih cenderung untuk:

- memperkuat hubungan antar maupun intra organisasi
- mengidentifikasi masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan
- meningkatkan layanan dan sistem pengelolaan pengaduan

Komitmen untuk pengelolaan pengaduan yang baik dibutuhkan di semua tingkatan dalam organisasi. Pimpinan unit kerja harus memperjuangkan terciptanya pengelolaan yang efektif sebagai cara mencapai tujuan organisasi serta komitmen pemerintah daerah untuk layanan pengelolaan pengaduan yang baik.

2.5 Pengembangan dan Pembelajaran

Pemberian pelatihan kepada pengelola pengaduan, merupakan hal yang dibutuhkan oleh setiap instansi. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari setiap unit pengelola pengaduan. Adapun bentuk pelatihan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- Pemberian coaching dan mentoring melalui platform pembelajaran SP4N.
- Pemberian workshop, bimbingan teknis, dan/atau pelatihan kepada kelompok masyarakat
- Pemberian pelatihan terkait aspek gender dan perlindungan hak penyandang disabilitas (inklusi sosial)

Selanjutnya setiap instansi harus memiliki panduan teknis mengenai pengelolaan pengaduan. Panduan teknis ini menjadi acuan yang digunakan oleh setiap unit pengelola pengaduan. Adanya panduan teknis ini untuk memastikan pengaduan dapat selesai sesuai dengan standar SOP yang telah ditetapkan. Pada aspek penguatan sistem, hal ini terkait dalam hal manajemen pengelolaan pengaduan di sebuah instansi, sehingga diperlukan pendefinisian peran dan fungsi dari berbagai perangkat unit di setiap instansi, sesuai kapasitas dan kemampuan yang dimiliki oleh instansi tersebut.

Hal selanjutnya yang diperhatikan adalah, setiap data yang masuk dalam aplikasi pengelolaan pengaduan harus dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan publik. Setiap aduan yang masuk, akan menjadi data valid tentang kekurangan kualitas layanan secara rinci baik tentang prosedur dan proses pelayanan, fasilitas yang tersedia, biaya, serta kompetensi dan perilaku aparatur pelayanan. Hal ini bisa menjadi database untuk

rekomendasi perbaikan pelayanan, yang kemudian dianalisa dan dimasukkan dalam janji dan rekomendasi perbaikan pelayanan dari setiap instansi.

2.2 Hasil Asesmen

Untuk dapat menetapkan prioritas kelompok program, program dan kegiatan pada rencana aksi ini, maka dilakukan asesmen terhadap unit kerja pengelola pengaduan SP4N-LAPOR!. adapun hasil asesmen adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1
Hasil Asesmen terhadap 12 OPD dalam pengelolaan SP4N-LAPOR

No.	Perangkat Daerah	Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Pemanfaatan Data dan Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi Monev
1	DPMD	21	17	6	11	4
2	DPUBMSDA	22	19	6	13	4
3	DISDIKBUD	20	15	4	12	3
4	BPBD	22	18	6	13	3
5	BKPSDM	28	28	6	15	4
6	DISDUKCAPIL	23	14	5	14	4
7	DISHUB	14	16	6	12	4
8	DPKPTRCK	23	16	6	13	4
9	DKUP	21	13	6	12	4
10	DSPKB	18	14	6	14	4
11	PDAM	14	17	6	12	3
12	DINKES	23	16	6	14	3

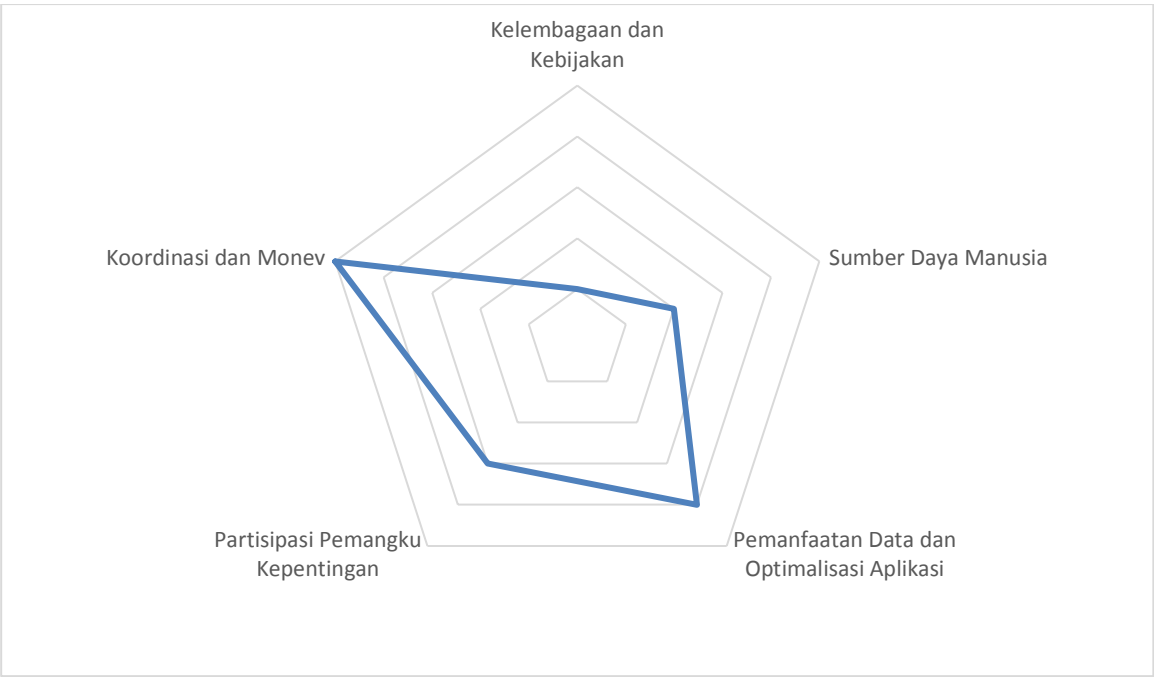
Dari hasil asesmen terhadap 12 perangkat daerah diatas, maka disusunlah tabel penentuan prioritas untuk selanjutnya akan menentukan program dan kegiatan berdasarkan alokasi waktu dan sumber daya keuangan/anggaran. Adapun hasil tabel penentuan prioritas adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2
Penentuan Prioritas Kategori Program

No	Aspek	Rata rata nilai	Prioritas
1	Kebijakan dan Kelembagaan	249	5
2	Sumber Daya Manusia	203	4
3	Pemanfaatan data dan Optimalisasi Aplikasi	69	2
4	Partisipasi Pemangku Kepentingan	155	3
5	Koordinasi dan Monev	44	1

Berdasarkan pengelompokan nilai rata rata asesmen kepada kategori program, maka dapat dilihat pada tabel prioritas bahwa semakin kecil nilai maka dianggap sebagai hal yang perlu untuk ditingkatkan. Hal ini menjadi salah satu aspek penting dalam menentukan prioritas program dan kegiatan yang dilaksanakan, tentunya dengan mempertimbangkan ketersediaan waktu pelaksanaan dan anggaran yang tersedia. Adapun hasil konversi tabulasi kelompok prioritas kedalam bentuk bagan kelompok prioritas adalah sebagai berikut :

Bagan 2
Bagan prioritas rencana aksi



BAB III

TUJUAN, SASARAN, PROGRAM ,KEGIATAN DAN INDIKATOR

3.1 Tujuan dan Sasaran Strategis

Merujuk pada dokumen roadmap SP4N LAPOR! Nasional, maka tujuan dan sasaran strategis yang ingin dicapai oleh Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu pada kurun waktu 2021-2024 adalah :

Tujuan :

“ Mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu yang memiliki respons dan solusi cepat serta terpercaya”

Sasaran Strategis :

- Meningkatkan jumlah pengaduan dari masyarakat; dan
- Meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan yang berkualitas

Peningkatan pengaduan menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan dipercaya oleh para pengguna layanan dan diyakini bahwa masukan/pengaduan yang diberikan akan mendapatkan solusi dan berguna dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

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).

Tabel 3.1
Indikator Sasaran Strategis dan Target 2021-2024

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2020	Target			
		2021	2022	2023	2024
Jumlah Pengaduan diterima	14	14	30	35	40
Persentase pengaduan yang diselesaikan	100%	100%	100%	100%	100%

3.2 Program dan Rencana Aksi Kegiatan

Berdasarkan hasil asesmen yang dilakukan kepada 12 perangkat daerah dan kelompok prioritas, tim penyusunan telah mengetahui kondisi dan aspek-aspek dalam pengelolaan pengaduan yang perlu mejadi 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 3.2
Kelompok Program, Program dan Kegiatan

Nomor	Kelompok Program/Program/Kegiatan	Waktu				Pihak Terlibat
		2021	2022	2023	2024	
Kelompok Program I	Penguatan Kelembagaan					
Program I.1	Penguatan Kebijakan Kelembagaan					
Kegiatan I.1.1	Penggabungan tugas pengelola aduan (pejabat penghubung) untuk menjadi bagian dari tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melalui penetapan Keputusan Bupati					Diskominfo dan Bagian Hukum
Program I.2	Penguatan Tatalaksana Pengelolaan Pengaduan					
Kegiatan I.2.1	Penyusunan SOP Pengelolaan aduan SP4N LAPOR! pada lingkup pemerintah daerah					Bagian Organisasi dan Diskominfo
Kegiatan I.2.2	Penyusunan Standar Layanan Publik Pengelolaan aduan SP4N LAPOR!					Bagian Organisasi dan Diskominfo

Program I.4	Penyusunan/penguatan panduan teknis					
Kegiatan I.4.1	Penyusunan kode etik pengelola pengaduan					Diskominfo
Kegiatan I.4.2	Penyediaan buku panduan pengelolaan pengaduan					Diskominfo
Kelompok Program II	Penguatan Sumber Daya Manusia					
Program II.2	Pelatihan					
Kegiatan II.2.1	Pelatihan/penyegaran Operator Aplikasi SP4N-LAPOR!					Diskominfo
Kegiatan II.2.2	Pelatihan Komunikasi Publik bagi pengelola aduan					Diskominfo
Kelompok Program III	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi					
Program III.1	Penggunaan data pengaduan dalam perencanaan kegiatan					
Kegiatan III.1.1	Pemanfaatan data pengaduan dalam penyusunan rencana kegiatan tahun anggaran					Seluruh Perangkat Daerah
Program III.2	Publikasi/Diseminasi Data					
Kegiatan III.2.1	Konten dan diseminasi penyelesaian aduan kepada publik					Diskominfo

Kelompok Program IV	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan					
Program IV.1	Komunikasi Publik dan “brand image”					
Kegiatan IV.1.1	Sosialisasi SP4N-LAPOR! melalui media cetak (x-banner, leaflet dll)					Seluruh Perangkat Daerah
Kegiatan IV.1.2	Edaran penggunaan logo SP4N-LAPOR! dalam baleho baleho kegiatan perangkat daerah					Diskominfo
Kegiatan IV.1.3	Pembuatan dan pengelolaan media sosial SP4N- LAPOR! Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu					Diskominfo
Program IV.2	Peningkatan keterlibatan pihak internal					
Kegiatan IV.2.1	Pembentukan tim monitoring isu publik					Diskominfo
Kegiatan IV.2.2	Penyediaan link SP4N-LAPOR! pada website perangkat daerah					Seluruh perangkat daerah
Kelompok Program V	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi					
Program V.1	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan					
Kegiatan V.1.1	Penguatan pengawasan APIP terhadap pengelola pengaduan perangkat daerah					Inspektorat dan Diskominfo
Kegiatan V.1.2	Kegiatan Rapat Koordinasi PPID (selaku Pejabat Penghubung) secara reguler					Seluruh Perangkat Daerah

3.3 Indikator Keberhasilan

Berdasarkan kelompok program, program dan kegiatan diatas, maka untuk melihat bagaimana tingkat capaian keberhasilan pada setiap kelompok program akan ditentukan melalui indikator keberhasilan sebagai berikut :

Tabel 3.3
Indikator (ukuran) Keberhasilan Program

No	Kelompok Program	Indikator Keberhasilan
1	Penguatan Kelembagaan	• Tersedianya keputusan bupati yang menetapkan tugas pejabat penghubung menjadi bagian dari tugas PPID Pelaksana • Semua pengelola pengaduan di internal pemerintah daerah menerapkan SOP dan kode etik yang telah disusun
2	Penguatan SDM	• Sebagian besar pengelola aduan SP4N-LAPOR! pada perangkat daerah telah mengikuti pelatihan pengelolaan aplikasi aduan • Pengelola pengaduan menunjukkan peningkatan kinerja dan perilaku (etika) dalam menanggapi aduan
3	Optimalisasi Pemanfaatan Data	• Sebagian besar data pengaduan diakomodir dalam bentuk perencanaan kegiatan. • Publik dapat melihat konten-konten terkait dengan penyelesaian aduan media sosial pemerintah.
4	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	• Tersedianya media cetak promosi SP4N-LAPOR! pada setiap unit kerja layanan publik diwilayah Kabupaten Kapuas Hulu • Tersedianya edaran kepada perangkat daerah untuk pencantuman logo SP4N-LAPOR! disetiap baleho • Aktifnya seluruh perangkat daerah dalam mempromosikan SP4N-LAPOR

5	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi	Adanya koordinasi antara admin utama dan APIP dalam melakukan pengawasan pengelolaan aduan pada perangkat daerah secara rutin maupun sewaktu-waktu dibutuhkan
---	-------------------------------------	---

BAB IV

DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN DAN SUMBER DAYA

Untuk menjalankan rencana aksi pengelolaan pengaduan agar dapat terlaksana sebagaimana diharapkan tentunya perlu memperhatikan aspek-aspek pendukung yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

4.1 Kelembagaan

Pada aspek kelembagaan, Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu telah bergabung dalam pengelolaan aplikasi SP4N-LAPOR! pada pertengahan Tahun 2018, dan sejak saat itu kelembagaan pengelolaan pengaduan aplikasi ini ditetapkan melalui keputusan kepala daerah dan terus diperbaharui setiap tahun anggaran baru. Sampai dengan tahun 2021 ini, aplikasi SP4N-LAPOR! telah terhubung ke 26 perangkat daerah dan 2 BUMD.

Salah satu hal yang dikeluhkan oleh perangkat daerah pada pengelolaan sebuah aplikasi adalah banyaknya permintaan dari leading sektor pemilik aplikasi untuk menetapkan operator aplikasi, sementara setiap perangkat daerah memiliki keterbatasan SDM TIK untuk mengelola hal tersebut.

Melihat situasi tersebut, mulai Tahun 2021 pengelola aplikasi SP4N-LAPOR! (admin utama) yang berada pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Kapuas Hulu menetapkan regulasi bahwa pejabat penghubung (pengelola aplikasi SP4N-LAPOR!) menjadi bagian dari tugas Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pembantu yang ada pada setiap perangkat daerah, sehingga kelembagaan pengelolaan pengaduan saat ini telah melebur menjadi satu bersama tugas PPID.

Hal ini menjadi dukungan positif, mengingat kelembagaan PPID merupakan implemementasi dari UU Keterbukaan Informasi Publik sehingga eksistensi pengelolaan pengaduan menjadi lebih kuat dan memiliki dukungan kelembagaan yang lebih optimal.

4.2 Kebijakan

Pada aspek kebijakan, adanya peleburan atau merger tugas pengelola pengaduan (pejabat penghubung) menjadi bagian dari tugas PPID merupakan salah satu bentuk kebijakan penyederhanaan fungsi dan birokrasi pengelolaan informasi yang ada di Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

Hal lain yang masih perlu dioptimalkan terkait dengan dukungan kebijakan pengelolaan pengaduan adalah terkait penganggaran. Melalui dukungan kebijakan penganggaran pada

pengelolaan aduan tentunya dapat mengungkit optimalisasi kinerja pengelolaan aduan. Ketersediaan anggaran dapat dimanfaatkan untuk peningkatkan kapasitas pengelola aduan ataupun hal-hal lain yang mendukung optimalisasi aduan (promosi SP4N-LAPOR! , sarana operator dll).

4.3 Sumber Daya

Sumber daya pengelolaan pengaduan dibagi menjadi dua hal yaitu, sumber daya manusia (SDM), dan sumber daya keuangan. Untuk ketersediaan SDM pengelola pengaduan di internal pemerintah daerah dirasakan sudah cukup secara kuantitas, namun pada aspek kualitas perlu untuk melakukan optimasi khususnya dalam hal teknik komunikasi publik. Untuk itu pada renaksi yang telah disusun ini, telah direncanakan pelatihan komunikasi bagi pejabat penghubung agar dapat memberikan tanggapan kepada pelapor dengan menggunakan narasi yang tepat.

Untuk dukungan sumber daya keuangan, saat ini penganggaran pengelolaan aplikasi SP4N-LAPOR! masih berada pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik melalui kegiatan Pengelolaan Opini dan Aspirasi Masyarakat. Merujuk pada jadwal waktu kegiatan yang ditetapkan pada renaksi, selanjutnya Diskominfo akan mengusulkan kebutuhan anggaran yang disusun melalui Rencana Kegiatan Anggaran (RKA) Tahun 2022 dan seterusnya. Ketersediaan anggaran menjadi hal yang krusial, mengingat ada beberapa komponen kegiatan pada rencana aksi yang membutuhkan anggaran dalam pelaksanaannya, seperti kegiatan *"branding image"*, dimana pemerintah daerah perlu mempromosikan SP4N-LAPOR! kepada masyarakat melalui berbagai media cetak ataupun penyelenggaraan pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas petugas pengelola aduan.

LAMPIRAN :

MATRIK ASESMEN

BIPSDM									
No	Pertanyaan	Nilai				Kategori			
		1	2	3	4	Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data dan Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.		√					√	
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			√					√
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				√		√		
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih.				√		√		
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				√	√			
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				√				√
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.				√			√	
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.				√	√			
9	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap keluhan/kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain.				√				√
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terkait dalam instansi.				√				√
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.				√		√		
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.				√	√			
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				√	√			
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.				√	√			
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.				√		√		
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.				√	√			
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.				√	√			
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.				√		√		
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.				√		√		
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.				√		√		
21	Pengelola pengaduan aktif mempromosikan kanal LAPORISPDN				√				√
TOTAL		0	1	1	19				

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori			
		1	2	3	4	Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data dan Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.		√					√	
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			√					√
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				√		√		
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak lebang pilih.				√		√		
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				√	√			
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.			√					√
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.				√			√	
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.			√		√			
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.				√				√
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terkait dalam instansi.			√					√
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.			√			√		
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.			√		√			
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				√	√			
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.				√	√			
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.				√		√		
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.			√		√			
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.	√				√			
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.	√					√		
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	√					√		
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	√					√		
21	Pengelola pengaduan aktif mempromosikan kanal LAPORSP4N			√					√
TOTAL		4	1	8	8				

DKP/TRCK

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori			
		1	2	3	4	Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data dan Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.		√					√	
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			√					√
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				√		√		
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak terbagi pilih.				√		√		
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				√	√			
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				√				√
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.				√			√	
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.				√	√			
9	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap keluhan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain.				√				√
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terikat dalam instansi.				√				√
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.			√			√		
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.			√		√			
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				√	√			
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.				√	√			
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.		√				√		
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.			√		√			
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.	√				√			
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.	√					√		
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	√					√		
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	√					√		
21	Pengelola pengaduan aktif mempromosikan kanal LAPORISP4N		√						√
TOTAL		4	3	4	10				

DINAS PERHUBUNGAN

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori			
		1	2	3	4	Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data dan Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.		√					√	
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			√					√
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				√		√		
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak terbagi pilih.				√		√		
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.		√			√			
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				√				√
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.				√			√	
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.			√		√			
9	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap keluhan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain.				√				√
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terikat dalam instansi.				√				√
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.			√			√		
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.		√			√			
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.	√				√			
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.		√			√			
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.	√					√		
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.			√		√			
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.	√				√			
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.		√				√		
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	√					√		
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	√					√		
21	Pengelola pengaduan aktif mempromosikan kanal LAPORISP4N	√							√
TOTAL		6	5	4	6				

DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori			
		1	2	3	4	Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data dan Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.		√					√	
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			√					√
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				√		√		
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak lebang pilih.				√		√		
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				√	√			
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				√				√
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.				√			√	
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.			√		√			
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.			√					√
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terkait dalam instansi.				√				√
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.			√			√		
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.			√		√			
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				√	√			
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.			√		√			
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.			√			√		
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.			√		√			
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.	√				√			
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.	√					√		
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	√					√		
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	√					√		
21	Pengelola pengaduan aktif mempromosikan kanal LAPORSP4N	√							√
TOTAL		5	1	8	7				

DINAS KESEHATAN

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data dan Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi, Money
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.		√					√		
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			√					√	
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				√		√			
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tolong menolong.				√		√			
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				√	√				
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				√				√	
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.				√			√		
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penanganan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.			√		√				
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.				√				√	
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terkait dalam instansi.			√						√
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.			√			√			
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.				√	√				
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				√	√				
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.			√		√				
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.		√				√			
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.				√	√				
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.	√				√				
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.	√					√			
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	√					√			
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	√					√			
21	Pengelola pengaduan aktif mempromosikan kanal LAPORISAPAN			√					√	
TOTAL		4	2	6	9					

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori			
		1	2	3	4	Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data dan Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.		√					√	
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			√					√
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				√		√		
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tolong menolong.				√		√		
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				√	√			
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				√				√
7	Para pimpinan mengurusi data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.				√			√	
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memfasilitasi proses penemuan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.			√		√			
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.				√				√
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terkait dalam instansi.				√				√
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.		√				√		
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.		√			√			
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				√	√			
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.		√			√			
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.	√					√		
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.		√			√			
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.	√				√			
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.	√					√		
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	√					√		
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	√					√		
21	Pengelola pengaduan aktif mempromosikan kanal LAPORISAPAN			√					√
TOTAL		5	5	3	8				

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori			
		1	2	3	4	Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data dan Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.		√					√	
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			√					√
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				√		√		
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak lebang pilih.				√		√		
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				√	√			
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.			√					√
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.		√					√	
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.			√		√			
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.			√					√
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terkait dalam instansi.			√					√
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.		√				√		
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.			√		√			
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				√	√			
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.		√			√			
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.		√				√		
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.			√		√			
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.	√				√			
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.	√					√		
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	√					√		
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	√					√		
21	Pengelola pengaduan aktif mempromosikan kanal LAPORSP4N			√					√
TOTAL		4	5	8	4				

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori			
		1	2	3	4	Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data dan Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.		√					√	
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			√					√
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.			√			√		
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak tebang pilih.				√		√		
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				√	√			
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				√				√
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.				√			√	
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.			√		√			
9	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap keluhan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumber daya manusia, anggaran, proses bisnis, dan lain-lain.				√				√
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terikat dalam instansi.				√				√
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.		√				√		
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.			√		√			
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				√	√			
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.			√		√			
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.	√					√		
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.			√		√			
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.	√				√			
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.	√					√		
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	√					√		
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	√					√		
21	Pengelola pengaduan aktif mempromosikan kanal LAPORISP4N	√							√
TOTAL		6	2	6	7				

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori				
		1	2	3	4	Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data dan Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan	Koordinasi, Monev
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.		√					√		
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			√					√	
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				√		√			
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak lebang pilih.				√		√			
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				√	√				
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				√				√	
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.				√			√		
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.				√	√				
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.				√				√	
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terkait dalam instansi.				√					√
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.				√		√			
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.			√		√				
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				√	√				
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.			√		√				
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.				√		√			
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.			√		√				
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.	√				√				
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.	√					√			
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	√					√			
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	√					√			
21	Pengelola pengaduan aktif mempromosikan kanal LAPORISPAH		√						√	
TOTAL		4	2	4	11					

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori			
		1	2	3	4	Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data dan Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.		√					√	
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			√					√
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.				√		√		
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak lebang pilih.				√		√		
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.				√	√			
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				√				√
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.			√				√	
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.				√	√			
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.				√				√
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terkait dalam instansi.				√				√
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.		√				√		
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.			√		√			
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.				√	√			
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.			√		√			
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.	√					√		
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.				√	√			
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.	√				√			
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.	√					√		
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	√					√		
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	√					√		
21	Pengelola pengaduan aktif mempromosikan kanal LAPORSP4N			√					√
TOTAL		5	2	5	9				

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

No	Pertanyaan	Nilai				Kategori			
		1	2	3	4	Kebijakan dan Kelembagaan	Sumber Daya Manusia	Data dan Aplikasi	Partisipasi Pemangku Kepentingan
1	Sistem pengelolaan pengaduan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat melalui berbagai saluran dengan mekanisme dan tampilan yang mudah dipahami.		√					√	
2	Proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya merupakan sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas.			√					√
3	Pengelola pengaduan memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang diterima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif.			√			√		
4	Pengelola pengaduan menerima dan menyelesaikan pengaduan secara obyektif dan tidak terbagi pilih.				√		√		
5	Sistem pengelolaan pengaduan didukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas, dan level operasional.		√			√			
6	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan.				√				√
7	Para pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan.				√			√	
8	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memfasilitasi proses penemuan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif.			√		√			
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.			√					√
10	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit-unit terkait dalam instansi.			√					√
11	Pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai.			√			√		
12	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, anggaran, prosedur, fasilitas, dan lainnya.		√			√			
13	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang.	√				√			
14	Terdapat mekanisme koordinasi yang melibatkan berbagai pihak di instansi dalam pengelolaan pengaduan.		√			√			
15	Staf operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing-masing.			√			√		
16	Pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai.			√		√			
17	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan.	√				√			
18	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan.		√				√		
19	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	√					√		
20	Pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain) terkait komunikasi publik.	√					√		
21	Pengelola pengaduan aktif mempromosikan kanal LAPORISAPAN		√						√
TOTAL		4	6	8	3				

Berita Acara Pelaksanaan Asesmen



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK

Alamat : Jalan Antasari No. 8 / Telp. (0567) 2022922
website: www.diskominfo.kapuas/hulukab.go.id / e-mail: diskominfo_statistik@kapuas/hulukab.go.id
PUTUSSIBAU
Kode Pos 78711

BERITA ACARA

Pada hari ini Selasa Tanggal Dua Belas Bulan Oktober Tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu telah dilaksanakan kegiatan Penilaian Mandiri Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu.

Sesuai standar dan mengacu kepada Petunjuk Teknis Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Instansi Pemerintah dari Kementerian PANRB, kegiatan telah menghasilkan Matriks Asesmen Pengelolaan Pengaduan (terlampir).

PESERTA RAPAT

No	Nama	Instansi	Jabatan	Tanda Tangan
1.	M. Nasharuddin, SE	DPMD	Sekretaris	
2.	Marthen, S.T.M.T	PIUBMSDA	Sekretaris	
3.	Mangaretha Tulu	Dikbud	Sekretaris	
4.	PANG WANDI. K	BKSDN	Sekretaris	
5.	KUSNADI	BPBD	Sekretaris	
6.	APRI VIKTOR PEJUBAHAN	DISKOMINFO	Sekretaris	
7.	RUDI HARTONO	BK HUB	Sekretaris	
8.	Gaudius Beni	DPKPTRCK	Koordinator Program	
9.	DEBY, ST, MT	DKUMK	Sekretaris	
10.	SYAHBURNINGYAH	DISPOK	Sekretaris	
11.	Mangang Suhairi	PDAM KH	Koordinator Umum & Administrasi	
12.	K. elhani R	Dinkes	Koordinator Program	