



PANDUAN

KOMPETISI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK 2020



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL



SMS 1708



www.lapor.go.id



SP4N LAPOR!



PANDUAN

**KOMPETISI PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK 2020**

DAFTAR ISI

Mengenal Kompetisi P4N 2020

Tentang Kompetisi	6
Siapa yang bisa mendaftar? (eligibilitas)	6
Kategori Penghargaan dalam Kompetisi	7
Kandidat seperti apa yang dicari oleh Penyelenggara?	9
Testimoni	13
Langkah-langkah Mengikuti Kompetisi	16
Best practices	19
Tanggal-tanggal Penting	22
Kenapa harus mengikuti kompetisi	23

Manual SIPP

Mengenal Laman Kompetisi dalam SIPP	26
Mengikuti Kompetisi melalui SIPP	28
Masuk/Login ke dalam Sistem	36
Pengisian Borang Penilaian Mandiri	37
Mengirimkan Hasil Penilaian Mandiri	41
FAQ dan Kendala	42

Kriteria Penilaian Dokumen

Kategori IP	47
Kategori UPP	74

Kriteria Evaluasi Lanjutan

Penilaian Evaluasi Lanjutan	99
-----------------------------	----

01

MENGENAL

KOMPETISI

P4N 2020

Tentang KOMPETISI

Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan kegiatan penjaringan, seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dan Unit Pelaksana yang menyelenggarakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sesuai kriteria yang ditetapkan. Kompetisi ini merupakan ajang bagi Pelaksana Pelayanan Publik untuk membuktikan diri sebagai Pelayan Publik Terbaik dalam hal pengelolaan pengaduan pelayanan publik, khususnya melalui platform LAPOR!

Kompetisi diselenggarakan oleh Kementerian PAN-RB, Ombudsman RI, dan Kantor Staf Presiden serta dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta memperluas penggunaan platform maupun integrasi platform ke LAPOR! di instansi pemerintah maupun unit pengelola layanan publik di bawahnya. Penyelenggaraan Kompetisi selaras dengan strategi penguatan komunikasi dan partisipasi publik dalam Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) tahun 2020–2024.

Siapa saja yang bisa mendaftar?

Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat diikuti oleh Instansi Pusat (IP) dan Unit Pelaksana Pelayanan Publik (UPP) yang menyelenggarakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik selama sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan pada saat pengumuman pendaftaran Kompetisi.

Dengan demikian, peserta kompetisi dapat terdiri dari Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, Pemerintah Kota, BUMN, dan BUMD untuk kategori IP dan UPP yang termasuk diantaranya unit pelayanan publik di bawah instansi vertikal, kantor perwakilan, dan perguruan tinggi negeri. Khusus untuk Instansi Penyelenggara Kompetisi tidak diperkenankan untuk mengikuti Kompetisi.

Sedangkan persyaratan inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang bisa diajukan dalam kompetisi yaitu:

- **Institusional:** pengelolaan pengaduan dilaksanakan oleh unit organik atau ad hoc yang dibentuk untuk mengelola pengaduan pelayanan publik dan didukung oleh pelaksana yang kompeten.
- **Proses Bisnis yang Komprehensif:** pelaksanaan pengelolaan pengaduan meliputi seluruh proses bisnis, termasuk penerimaan pengaduan; penelaahan dan pengklasifikasian pengaduan; penyaluran pengaduan; penyelesaian pengaduan; dan pemanfaatan data pengaduan.
- **No Wrong Door Policy:** pengelolaan pengaduan mengedepankan prinsip menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara

Apa saja Kategori Penghargaan dalam Kompetisi?

Dalam Kompetisi tahun 2020, terdapat 6 (enam) kategori pemenang yang diperlombakan untuk peserta IP dan 1 (satu) kategori untuk peserta UPP. Kategori pemenang terbagi menjadi:

- **Peserta IP dengan Outstanding Achievement/Performance**

Kategori ini diperuntukkan khusus bagi IP yang sudah berhasil memenangkan Kompetisi baik di tahun 2018 maupun 2019. Instansi-instansi ini akan dikelompokkan secara tersendiri secara otomatis dan tidak diperkenankan untuk mengikuti kategori yang lainnya.

IP yang memenuhi kriteria untuk berkompetisi di kategori outstanding achievement/performance akan dinilai dengan menggunakan parameter penilaian untuk IP baik untuk evaluasi dokumen dan evaluasi lanjutan dalam rangka mendapatkan IP dengan pencapaian dan kinerja paling terpuji.

- **Pengelola Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Terbaik.**

Kategori ini diperuntukkan untuk mencari IP dengan pengelolaan sistem pengaduan pelayanan publik terbaik di luar IP-IP yang berkompetisi di kategori outstanding achievement/performance.

- **Pengelola dengan Pendorong Perubahan Terbaik.**

Dalam kategori ini, IP yang berhasil lolos ke tahapan evaluasi lanjutan dan di luar kategori peserta yang bisa mengikuti kategori outstanding achievement/performance akan dinilai untuk menentukan IP dengan faktor pendorong perubahan terbaik dalam membangun dan mengembangkan inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

- **Pengelola dengan Aspek Dampak Terbaik.**

Kategori ini diperuntukkan untuk mencari IP yang memperlihatkan pencapaian dampak pengelolaan pengaduan pelayanan publik terbaik di luar IP yang bisa mengikuti kategori outstanding achievement/performance.

- **Pengelola dengan Perubahan dan Perbaikan Pengelolaan Pengaduan Terbaik.**

Pada kategori ini akan ditentukan IP yang memperlihatkan perubahan dan perbaikan paling baik dari sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dikelolanya di luar IP yang bisa mengikuti kategori outstanding achievement/performance.

- **Pengelola dengan Aspek Keberlanjutan Inisiatif Terbaik.**

Kategori ini mencari IP yang menunjukkan kapasitas dan tingkat keberlanjutan inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang paling kuat di luar IP yang bisa mengikuti kategori outstanding achievement/performance.

Untuk peserta UPP (Unit Pengelola Pelayanan Publik) akan dicari pemenang dengan predikat “Pengelola Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Terbaik” dari seluruh UPP yang mendaftar.

Kandidat seperti Apa yang dicari oleh Penyelenggara?

Tim Evaluasi akan menilai kandidat untuk lima aspek penyelenggaraan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang meliputi:

- **Pendorong perubahan:** terkait dengan visi perbaikan dan bagaimana inisiatif sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dibangun.
- **Perubahan dan perbaikan pengelolaan pengaduan:** terkait dengan bagaimana sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik diselenggarakan mulai dari proses perencanaan (plan), dilaksanakan (do), dimonitor (check), dan dikembangkan (action).
- **Dampak:** menilai dampak yang dihasilkan oleh pengelolaan pengaduan pelayanan publik terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik, kualitas pengelolaan pengaduan, serta pemanfaatan pengaduan kepada perbaikan kebijakan instansi.
- **Berkelanjutan:** terkait dengan aspek landasan legal formal dan desain sistem yang memungkinkan keberlanjutan dari inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- **Konektivitas dan keterhubungan:** terkait dengan keterhubungan serta integrasi dari inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan LAPOR! sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Dalam mengevaluasi dokumen yang anda sampaikan, Tim Evaluasi akan melihat:

- Deskripsi yang jelas, ringkas, dan memperlihatkan aspek dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dikelola oleh instansi.
- Dukungan data dan bukti yang sesuai untuk mendukung deskripsi dan jawaban anda.
- Relevansi jawaban anda dengan masing-masing pertanyaan pada setiap indikator penilaian.
- Bukti yang memadai terkait dengan inovasi, dampak, serta proses pengembangan inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Catatan: Indikator penilaian lengkap dapat dilihat pada Bagian II dan III buku panduan ini.

Daftar Pemenang SP4N Tahun 2018

Daftar Pemenang Kompetisi SP4N Tahun 2018

No.	Daftar Pemenang Kompetisi SP4N Tahun 2018
1.	Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia
2.	Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan
3.	Badan Pengawas Obat dan Makanan
4.	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah
5.	Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta
6.	Pemerintah Kabupaten Banyuwangi
7.	Pemerintah Kabupaten Bojonegoro
8.	Pemerintah Kota Bandung
9.	Pemerintah Kota Cirebon
10.	Pemerintah Kota Semarang

Daftar Pemenang Kompetisi SP4N Tahun 2019 Kategori IP

No.	Daftar Pemenang Kompetisi SP4N Tahun 2019
1.	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah
2.	Badan Pengawas Obat dan Makanan
3.	Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Trasmigrasi
4.	Kementerian Kesehatan
5.	Pemerintah Kota Semarang
6.	Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan
7.	Pemerintah Kota Banjarmasin
8.	Pemerintah Kota Banjarbaru
9.	Pemerintah Provinsi Jawa Barat
10.	Pemerintah Kabupaten Majalengka

Daftar Pemenang Kompetisi SP4N Tahun 2019 Kategori UPP

No.	Daftar Pemenang Kompetisi SP4N Tahun 2019
1.	Dinas Perhubungan Kabupaten Cilacap
2.	Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita
3.	Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan

Testimoni

Penyelenggara	Juri	Peserta dan Pemenang
<p>Diah Natalisa, Deputi Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB</p> <p>Meskipun kompetisi tahun ini berlangsung di era pandemi, kami berharap animo peserta tetap tinggi secara kuantitas maupun kualitas, karena kompetisi ini akan mengindikasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang lebih baik, disamping membuktikan semakin besar kesadaran instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik bagi publik</p> <p>Dadan S. Suharmawidjaja, Anggota Ombudsman RI</p> <p>Apresiasi yang mendalam atas pelaksanaan kompetisi ditahun ketiga untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Banyak penyelenggara pelayanan public menganggap bahwa pelayanan public semata-mata sebagai upaya pelayanannya, padahal di dalam UU 25/2009 tentang Pelayanan Publik</p>	<p>Bapak Azwar Abubakar - Ketua Dewan Juri Kompetisi SP4N tahun 2018 dan 2019, Menteri PAN-RB 2011-2014</p> <p>Pimpinan apakah itu Kementerian, Instansi bahkan kepala daerah, perannya sangat menonjol untuk membuat LAPOR ini tidak hanya terselenggara dengan banyaknya orang melapor tapi bisa cepat sekali membuat perubahan pelayanan public dan bahkan bisa meningkatkan transparansi yang berujung pada e-government</p> <p>Ibu Meuthia Ganie Rochman - Akademisi</p> <p>Saya melihat perbaikan di dua level setidaknya dua wilayah pertama melihat bagaimana respon masyarakat untuk percaya mengadakan, kedua saya melihat lapor ini sangat penting untuk mengkoordinasi dan membuat solid dari berbagai instansi di bawahnya</p>	<p>Ganjar Pranowo - Gubernur Jawa Tengah</p> <p>Jawa Tengah sebagai pemenang Kompetisi SP4N-LAPOR! Tahun 2019 dengan kategori pengelolaan pengaduan pelayanan terbaik</p> <p>Pertanyaan yang diberikan dewan juri ngeri, <i>nervous</i> betul karena pertanyaannya cukup cerdas dan saya agak “salah” dalam <i>positioning</i> saya. Saya pikir saya akan menjelaskan system <i>complaint handling</i> di Jawa Tengah, rupanya pertanyaan dari Juri yang sangat cerdas menukik pada reformasi birokrasinya, jadi diskusinya menjadi lebih lebar dan saya kira saya paham substansi dari acara ini sebenarnya adala reformasi birokrasi dimana <i>complaint handling</i> merupakan satu buku kecil saja yang sebenarnya menjadi salah satu perhatian, hebat dan membanggakan</p>

juga terdapat amanat yang tidak kalah besar dan penting yaitu bahwa setiap instansi harus memiliki unit pengelola pengaduan yang merupakan ruh dari pelayanan public itu sendiri. Kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan public penting untuk mendorong kualitas pelayanan public. Ketika ada masukan dari publik akan terlihat letak kualitas pelayanan publik yang diinginkan masyarakat. Yang tidak kalah penting adalah integrasi system SP4N-LAPOR! Agar pengelolaan pengaduan pelayanan public di instansi K/L bisa bermanfaat juga untuk institusi atau daerah lain. Untuk itu, melalui kompetisi ini mengajak semua K/L dan Pemda untuk meningkatkan pengelolaan pengaduan yang merupakan kekayaan RI untuk selalu meningkatkan layanan publiknya

**Agung Hardjono - Tenaga Ahli
Utama Kantor Staf Presiden**

Di tengah situasi pandemi, peran digitalisasi semakin penting dan mendesak. Awal bulan lalu, bapak Presiden mengatakan bahwa adanya pandemic covid-19 harus bisa

(Testimoni dari Perbendaharaan)

Dirjen Perbendaharaan sebagai salah satu instansi yang masuk pada 10 besar UPP di tahap evaluasi lanjutan.

**R. M Wiwieng Handayaningsih -
Sekretaris Dirjen Perbendaharaan
Kementerian Keuangan**

Jadi kalau untuk persiapan-persiapan tidak ada, karena semua sudah tersedia sehingga kami bisa sampai tahap ini (tahap evaluasi lanjutan), jadi ini luar biasa, *team work* yang bagus di Dirjen Perbendaharaan untuk seluruh kepatuhan unit internal di Dirjen Perbendaharaan.

dijadikan momentum untuk melakukan percepatan transformasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan public kita salah satunya melalui lompatan kemajuan-kemajuan dan perbaikan kualitas pelayanan publik. Beberapa program kegiatan sudah disiapkan khususnya dalam pengembangan SP4N-LAPOR. Kompetisi ini diharapkan dapat lebih mempercepat bagaimana integrasi pengelolaan LAPOR! sehingga pengaduan yang datang dari masyarakat bisa cepat tertangani dan ditindaklanjuti dengan baik. Harapannya dengan kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik ini, bisa lahir inovasi dalam pelayanan public baik dari pemerintah pusat maupun daerah guna meningkatkan kualitas pelayanan public dan akan menjadi solusi bagi masyarakat.

Langkah-langkah mengikuti kompetisi

• Langkah 1: Daftarkan instansi anda ke dalam Kompetisi melalui SIPP

Untuk bisa mengikuti Kompetisi, pertama-tama Anda perlu mendaftarkan instansi anda ke laman Kompetisi dalam SIPP yang bisa diakses pada url: <https://sipp.menpan.go.id/kompetisi-sp4n> dan isilah formulir pendaftaran dengan memilih tombol login dan menekan kata “Disini” yang tersedia di kotak dialog.

Pilih kriteria instansi Anda yaitu Instansi Pemerintah (IP) atau Unit Pengelola Pelayanan (UPP) sesuai dengan jenis instansi Anda. Jangan salah memilih karena sistem akan mengarahkan anda ke formulir pendaftaran dan borang isian penilaian mandiri yang berbeda untuk kategori IP dan UPP.

Setelah melengkapi formulir pendaftaran, sistem akan mengirim pesan otomatis kepada email yang anda daftarkan dalam kolom “Email Pengusul.” Tekan tautan yang tertera dalam surel untuk melakukan aktivasi akun Anda. Setelah sistem mengkonfirmasi, Instansi Anda sudah siap untuk mengikuti Kompetisi.

• Langkah 2: Lengkapi Borang Penilaian Mandiri

Dengan akun yang sudah aktif Anda bisa login atau masuk ke dalam laman Kompetisi dalam SIPP dan mulai melakukan penilaian mandiri melalui metode checklist dengan mengisi borang penilaian mandiri. Borang penilaian ini akan berbeda antara IP dan UPP di mana masing-masing terbagi ke dalam 5 aspek dan terdapat 23 pertanyaan untuk IP serta 21 untuk UPP.

Pastikan anda menjawab setiap indikator dengan jelas dan ringkas. Perhatikan batasan maksimal karakter untuk jawaban dari masing-masing pertanyaan serta pastikan Anda mengunggah dokumen pendukung yang relevan. Untuk memudahkan Tim Evaluasi, Anda dapat menggunakan kolom “*page marker*” untuk memberikan keterangan tambahan terkait lokasi informasi yang mendukung jawaban Anda di dalam dokumen yang sudah Anda unggah

Anda tidak harus menyelesaikan seluruh isian borang penilaian mandiri dalam satu kali login. Sistem mengizinkan Anda untuk menyimpan jawaban yang masih berupa draf dengan memilih tombol “Simpan Sebagai Draft”. Apabila koneksi internet Anda kurang baik, untuk mengantisipasi hilangnya data, kami menganjurkan Anda untuk menyimpan draf jawaban setiap kali anda melakukan update jawaban di setiap indikator.

- **Langkah 3: Kirimkan Formulir yang telah Anda isi dengan lengkap**

Setelah Anda mengisi lengkap seluruh indikator penilaian dan mengunggah semua dokumen bukti penunjang, Anda dapat menyelesaikan borang penilaian mandiri dan mengirimkan hasil penilaian anda dengan memilih tombol “Simpan dan Siap Verifikasi.” Untuk bisa mengikuti tahapan evaluasi dokumen, formulir Anda harus dikirimkan paling lambat tanggal 14 Oktober 2020 tengah malam.

- **Langkah 4: Tunggu pengumuman penyelenggara apabila anda lolos ke tahap evaluasi lanjutan**

Setelah periode pendaftaran ditutup, Tim Seleksi Dokumen akan melakukan verifikasi atas hasil penilaian mandiri Anda. Tim ini terdiri dari pihak-pihak bekerja secara independen dan ditunjuk oleh Penyelenggara. Dalam melakukan verifikasi, Tim dapat menyetujui, menurunkan, atau menaikkan nilai dari indikator yang sudah Anda isi berdasarkan evaluasi atas jawaban serta kesesuaian dokumen pendukung.

Proses evaluasi dokumen dilakukan pada tanggal 19 sampai 27 Oktober 2020 untuk memilih 46 peserta terbaik yang terdiri dari peserta dengan kategori peserta IP Outstanding Achievement/Performance, IP Umum, dan UPP. Pengumuman peserta yang masuk daftar pendek ini akan dilakukan pada tanggal 28 Oktober 2020.

- **Langkah 5: Siapkan diri anda**

Apabila instansi Anda lolos tahapan evaluasi dokumen, penyelenggara akan menghubungi instansi Anda untuk mengikuti penilaian lanjutan. Dalam tahapan ini, perwakilan instansi Anda akan diuji oleh panel juri yang terdiri dari perwakilan Tokoh Masyarakat, Akademisi, Praktisi Kebijakan Publik, Media, serta Lembaga Sosial Masyarakat.

Penilaian lanjutan terdiri dari paparan dari perwakilan instansi dan dilanjutkan dengan sesi tanya jawab di mana juri tidak hanya menilai substansi dari pemaparan Anda, tetapi juga kejelasan penyampaiannya. Dengan kondisi pandemi yang kemungkinan masih berlangsung di masa penyelenggaraan Kompetisi, evaluasi lanjutan direncanakan dilakukan secara daring melalui metode teleconference.

Best Practices

Mencontoh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam Menangani Pengaduan Masyarakat	Dampak Positif dari Inisiatif Dinas Perhubungan Kabupaten Cilacap dalam Menangani Pengaduan Masyarakat
<p>Komitmen Pemerintah Provinsi Jawa Tengah</p> <p>Institusi Publik perlu mencontoh bagaimana Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (Pemprov Jateng) mengelola pengaduan masyarakat. Salah satu hal yang patut dicatat adalah komitmen untuk merespon setiap pengaduan yang masuk. Untuk menampung pengaduan dan aspirasi masyarakat, Pemprov Jateng menyediakan banyak kanal yang dapat diakses yaitu Aplikasi Android: Laporgub Masyarakat, website: laporgub.jatengprov.go.id, dan Telpon. Masyarakat juga dapat menyampaikan aduan secara langsung melalui sosial media Gubernur Jawa Tengah, yaitu Ganjar Pranowo. Tidak hanya itu, Pemprov Jateng juga secara aktif mengunjungi masyarakat dan mencatat setiap aduan yang masuk.</p> <p>Banyaknya kanal ini bermula dari perkembangan Laporgub dimana saat Gubernur Jawa Tengah yang sangat aktif di media sosial khususnya twitter sering mendapat keluhan dari masyarakat perihal permasalahan yang mereka hadapi khususnya terhadap pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pemerintahan, Pemprov Jateng wajib membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan serta menjamin masyarakat mendapat kepuasan atas pelayanan publik bidang komunikasi dan Informatika.</p> <p>Atas dasar permasalahan tersebut, Gubernur Jateng menginstruksikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika untuk dapat membangun satu sistem terpadu yang dapat menampung keluhan masyarakat. Selanjutnya dalam pengelolaan pengaduan terdapat payung hukum yaitu Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah.</p> <p>Inovasi yang dilakukan :</p>	<p>Dishub Cilacap merupakan instansi yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang perhubungan pada Kabupaten Cilacap. Dalam memberikan layanan, terdapat hambatan berupa adanya <i>rent seekers</i>/Calo serta oknum tertentu yang memanfaatkan masyarakat untuk melakukan pungutan liar.</p> <p>Kabar baiknya, masyarakat aktif untuk memberikan aduan yang diberikan melalui pelbagai kanal yang disediakan oleh Dishub baik yang bersifat konvensional maupun menggunakan teknologi informasi dan komunikasi antara lain melalui kotak saran atau POS, twitter @dishubcilacap, SMS, WA, Telepon, serta meja pengaduan.</p> <p>Berdasarkan aduan yang diterimanya, Dishub Cilcap menerapkan inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan dengan menerapkan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Operasional Uji KIR (LAPOR) yang terhubung dengan Smart KIR Bang Bade. Smart KIR Bang Bade adalah pengujian kendaraan bermotor berbasis elektronik yang memungkinkan akses <i>real time</i>.</p> <p>Dengan inisiatif perbaikan layanan pengelolaan pengaduan untuk uji KIR ini, Dishub Cilacap mendapatkan dampak yang positif yaitu mempercepat waktu penanganan pengaduan dengan rata-rata 10 menit dari standar operasional prosedur sepanjang 107 menit.</p> <p>Aduan-aduan yang diterima tadi pada gilirannya digunakan Dishub Cilacap untuk memperbaiki layanannya salah satunya melalui Smart KIR Bang Bade. Adapun manfaat dari adanya layanan Smart KIR Bang Bade dirasakan baik bagi pengguna layanan maupun untuk penyedia layanan.</p>

1. Awal pembangunan sistem LapoGub adalah kanal aduan website laporgub.jatengprov.go.id yang dibangun pada tahun 2014.
2. Kemudian disusul dengan pembangunan SMS LapoGub serta Hotline Center pada tahun 2015 yang diharapkan masyarakat khususnya yang belum terbiasa mengakses website dan belum ada akses internet bisa menyampaikan keluhan mereka melalui SMS maupun telepon.
3. Tahun 2017 inovasi yang dilakukan yaitu pengembangan Twitter Kemala bekerjasama dengan Twitter Indonesia, pengembangan LapoGub Versi Andorid dan integrasi LapoGub dengan LAPOR SP4N V.2 sehingga aduan pada LAPOR dapat dijawab melalui LapoGub.
4. Pada tahun 2019 dikembangkan form input aduan pada sistem LapoGub melalui instagram, FB, dan aduan langsung serta integrasi LapoGub dengan Lapo SP4N V.3.

Dampak Penanganan Pengaduan

Dengan adanya komitmen yang sungguh-sungguh dari Pemprov Jawa Tengah telah memberikan dampak positif baik yang dirasakan bagi Pemprov Jateng itu sendiri maupun bagi masyarakat.

Setidaknya terdapat 2 (dua) dampak yang didapatkan oleh Pemprov Jateng yaitu mendapat kepercayaan dari masyarakat dan mendapat apresiasi dari pemerintah pusat.

Mendapat kepercayaan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan adanya apresiasi yang diberikan masyarakat terhadap respon cepat terhadap aduan masyarakat.

Mendapat apresiasi dari Pemerintah Pusat

Apresiasi atas kinerja pengelolaan pengaduan ini salah satunya dari Kompetisi Sistem Pelayanan Pengelolaan Pengaduan Nasional (SP4N)-LAPOR! di mana Jawa Tengah terpilih menjadi pemenang selama 2 (dua) tahun berturut-turut yaitu pada tahun 2018 dan 2019.

Manfaat bagi Pengguna Layanan:

1. Mendapatkan hasil uji yang Akurat
2. Mendapatkan Pelayanan yang cepat
3. Jaminan pembayaran Retribusi sesuai aturan
4. Keperansertaan masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan Pengujian kendaraan bermotor

Manfaat bagi Penyedia layanan:

1. Meningkatnya kualitas kinerja pelayanan
2. Meningkatnya Sarana dan Prasarana Pengujian
3. Meningkatnya Sumber Daya Penguji
4. Meningkatnya sistem pelayanan

Tidak hanya membuat program layanan Smart KIR Bang Bade, keseriusan Dishub Cilacap dalam merespon pengelolaan pengaduan yaitu membentuk kebijakan secara berkelanjutan, melalui:

1. Sk. Bupati Cilacap nomor 060/48/10/tahun 2017 tanggal 6 januari 2017 tentang tim koordinasi pengelolaan pengaduan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat - sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (LAPOR! - SP4N) Kabupaten Cilacap
2. Sk Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Cilacap Nomor No. 552.2/0126/22 tanggal 11 januari 2019 tentang pembentukan tim layanan aspirasi dan pengaduan operasional uji KIR (LAPOR) Dinas Perhubungan Kabupaten Cilacap tahun 2019
3. Pakta integritas petugas pelayanan
4. Renstra tahun 2017 - 2022 Dinas Perhubungan Kabupaten Cilacap.

Adapun **dampak bagi masyarakat** terhadap penanganan pengaduan yang direspon dengan tanggap yaitu masyarakat merasa aman dan percaya bahwa penyelenggaraan pelayanan public telah berjalan dengan baik.

Keberlanjutan

Satu hal yang menjadi kekuatan dari pelayanan pengelolaan pengaduan Pemprov Jateng yaitu adanya komitmen organisasi untuk mengelola sistem aduan dan memanfaatkannya sebagai masukan untuk perbaikan layanan kepada masyarakat secara berkelanjutan. Hal ini salah satunya terlihat dari program perbaikan jalan rusak.

Penanganan terhadap jalan rusak setidaknya terlihat dari komitmen pimpinan daerah dan juga konsistensi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait untuk menindaklanjutinya. Dalam pengelolaan aduan terkait jalan, keseriusan komitmen ini juga diperlihatkan Pemprov Jateng lewat peningkatan alokasi anggaran infrastruktur untuk jalan dan jembatan. Dalam tiga tahun terakhir, alokasi anggaran terus naik dengan rincian Rp 1.462.786.379.400 di tahun 2018, Rp 2.305.452.495.000 di tahun 2019; dan Rp 2.887.640.581.000 pada tahun 2020. Pelbagai tindak lanjut ini pada gilirannya membawa dampak yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat.

Penanganan pengaduan oleh Pemprov Jateng telah menunjukkan bahwa penanganan pengaduan bukanlah menjadi tugas tambahan bagi pemerintah, melainkan sudah menjadi kewajiban untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Atas inisiatif tersebut, Dishub Cilacap masuk 3 (tiga) besar Unit Pengelola Pelayanan Kompetisi SP4N-LAPOR! Tahun 2019.

Tanggal-tanggal Penting

• Registrasi & Penilaian Mandiri

Peserta melakukan pendaftaran dan setelah terverifikasi melakukan pengisian borang penilaian mandiri dengan metode checklist serta mengunggah dokumen pendukung yang dipersyaratkan melalui SIPP.

(14 Agustus - 14 Oktober)

• Evaluasi Lanjutan

Tim Evaluasi menilai 46 besar Peserta melalui proses Presentasi, Wawancara, Media Teleconference, dan Observasi Lapangan untuk menetapkan Pemenang. Terdapat media teleconference yang dapat diajukan oleh peserta saat pendaftaran.

(09 - 16 November)

• Evaluasi Dokumen

Tim Evaluasi Dokumen melakukan verifikasi atas Penilaian Mandiri yang telah diisi Peserta dan menetapkan 36 Besar Peserta IP (Kategori outstanding achievement / performance dan IP Umum) serta 10 Besar Peserta UPP.

(19-27 Oktober)

• Pengumuman Pemenang

• 12 (dua belas) peserta terbaik untuk IP dan yaitu 2 (dua) pemenang dari Kelompok Peserta IP dengan Outstanding Achievement/Performance dan 10 (sepuluh) pemenang dari Peserta IP Umum.

• 3 (tiga) Peserta UPP terbaik dengan kategori Pengelola Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Terbaik

(25 November 2020)

Kenapa harus mengikuti Kompetisi?

1. Penyelenggara dapat menjangkau inisiatif dan mendorong semangat mengelola pengaduan pelayanan publik.
2. Membangun komitmen Kementerian/Lembaga/dan Pemerintah Daerah dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
3. Sebagai bentuk penghargaan dan apresiasi kepada Kementerian/Lembaga/dan Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan dengan baik.
4. Terwujudnya manajemen pengetahuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
5. Mendorong motivasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam membangun pengelolaan pengaduan yang partisipatif dan dapat dimanfaatkan sebagai upaya perbaikan pelayanan publik yang berkelanjutan.

02

MANUAL

SIPP

MANUAL

PENGGUNAAN

LAMAN KOMPETISI

DALAM SIPP

Mengenal Laman Kompetisi dalam SIPP

Laman Kompetisi dalam SIPP dapat dibuka dengan mengetik url: <https://sipp.menpan.go.id/kompetisi-sp4n> pada browser yang akan mengarahkan Anda ke tampilan sebagai berikut



Dalam halaman di atas, masing-masing tab berfungsi untuk memberikan bantuan informasi penting dari kompetisi dengan detail sebagai berikut:

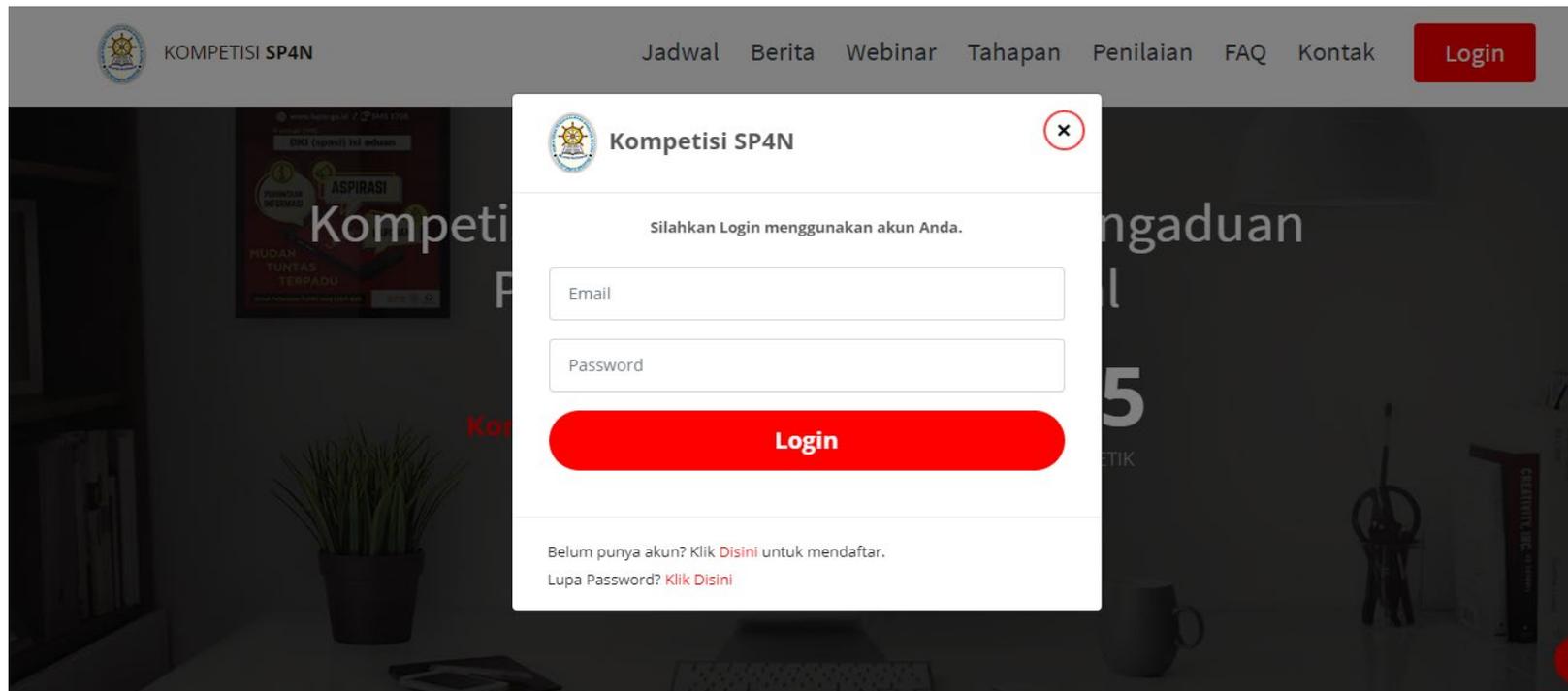
- Jadwal: Tab jadwal berisi jadwal kompetisi yang diawali dengan peluncuran hingga pemberian penghargaan kepada 15 pemenang
- Berita: Tab berita memberikan informasi terkait artikel seputar kompetisi pengelolaan pengaduan

pelayanan publik

- Webinar: Tab webinar berisi jadwal terkait webinar dan tata cara pendaftaran webinar
- Tahapan: Tab tahapan berisi tahapan penilaian kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik, mulai dari evaluasi mandiri hingga pemberian penghargaan
- Penilaian: Tab penilaian berisi kriteria evaluasi baik untuk evaluasi dokumen maupun evaluasi lanjutan
- FAQ: Pada tab FAQ, berisi tanya jawab berkaitan dengan kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik
- Kontak: Tab kontak akan mengarahkan Anda pada email kontak yang dapat anda hubungi
- Login: Tab Login akan mengarahkan Anda untuk masuk ke dalam system. Anda hanya bisa masuk jika sudah terdaftar sebagai peserta kompetisi.

Mengikuti Kompetisi melalui SIPP

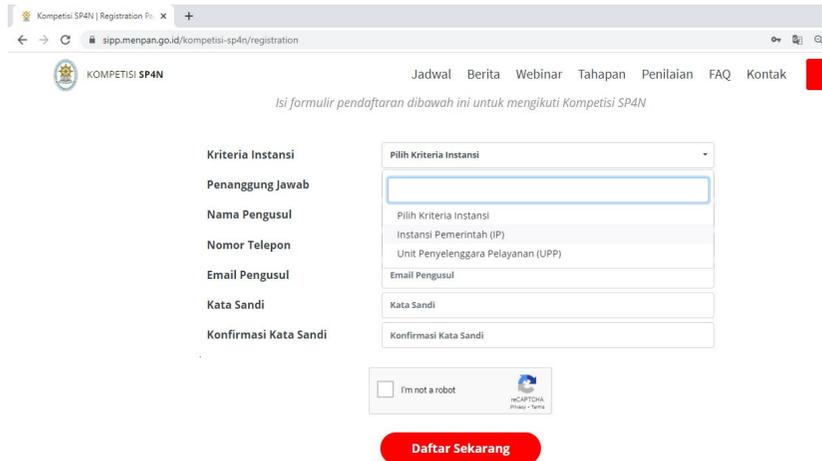
Untuk melakukan pendaftaran, Anda bisa menggunakan tautan singkat <https://sipp.menpan.go.id/kompetisi-sp4n/registration> atau dengan menekan tombol login pada halaman muka Laman Kompetisi dalam SIPP. Sebelum memulai proses pendaftaran, Peserta membuat akun dan mengisi formulir pendaftaran dengan cara menggulir ke bawah (scroll down) atau memilih tab “login” dan kemudian menekan kata “Disini” pada kalimat “Belum punya akun? Klik Disini untuk mendaftar”



Dari sini, Anda akan diarahkan ke formulir pendaftara berdasarkan jenis intansi.

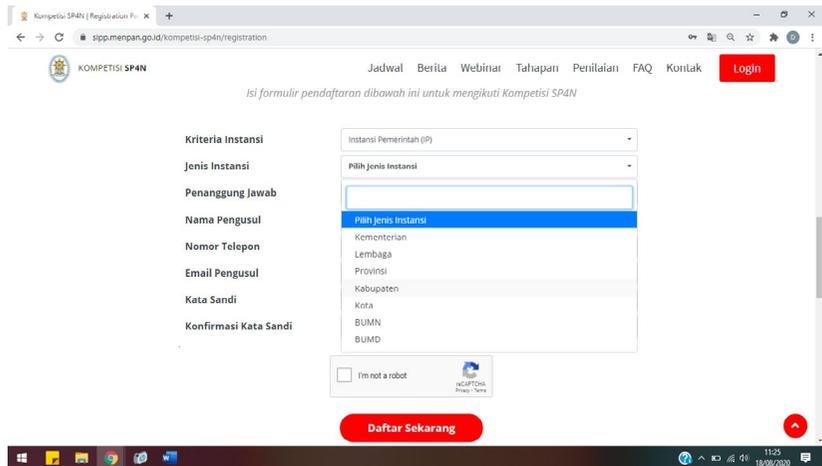
A. Instansi Pemerintah (IP)

1. Pada kolom “Kriteria Instansi” pilih Instansi Pemerintah (IP)



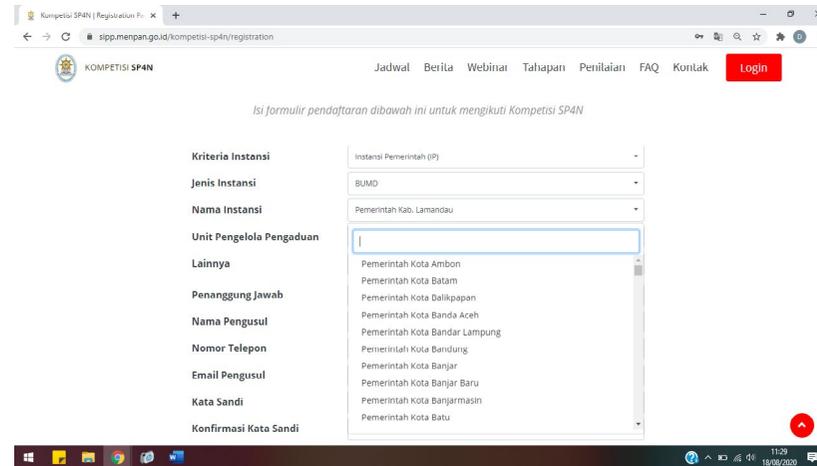
The screenshot shows the registration form for Kompetisi SP4N. The 'Kriteria Instansi' dropdown menu is open, showing options: 'Instansi Pemerintah (IP)' and 'Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP)'. The 'Instansi Pemerintah (IP)' option is selected. Other fields include 'Penanggung Jawab', 'Nama Pengusul', 'Nomor Telepon', 'Email Pengusul', 'Kata Sandi', and 'Konfirmasi Kata Sandi'. There is a 'Daftar Sekarang' button at the bottom.

2. Akan muncul menu, “Jenis Instansi”, pilih yang sesuai dengan Jenis Instansi Anda



The screenshot shows the registration form with the 'Jenis Instansi' dropdown menu open. The 'Instansi Pemerintah (IP)' is selected in the 'Kriteria Instansi' field. The 'Jenis Instansi' dropdown shows options: 'Kementerian', 'Lembaga', 'Provinsi', 'Kabupaten', 'Kota', 'BUMN', and 'BUMD'. The 'Kota' option is highlighted. Other fields and the 'Daftar Sekarang' button are visible.

3. Akan muncul menu, “Nama Instansi”, pilih yang sesuai dengan Nama Instansi Anda. Terdapat pula fasilitas pencarian dengan mengetik kata kunci pada kolom yang disediakan.



The screenshot shows the registration form with the 'Nama Instansi' dropdown menu open. The 'Instansi Pemerintah (IP)' is selected in the 'Kriteria Instansi' field, and 'BUMD' is selected in the 'Jenis Instansi' field. The 'Nama Instansi' dropdown has a search bar and a list of options including 'Pemerintah Kab. Lamandau', 'Pemerintah Kota Ambon', 'Pemerintah Kota Batam', 'Pemerintah Kota Balikpapan', 'Pemerintah Kota Banda Aceh', 'Pemerintah Kota Bandar Lampung', 'Pemerintah Kota Bandung', 'Pemerintah Kota Banjar', 'Pemerintah Kota Banjar Baru', 'Pemerintah Kota Banjarmasin', and 'Pemerintah Kota Batu'. Other fields and the 'Daftar Sekarang' button are visible.

4. Akan muncul menu, “Unit Pengelola Pengaduan”, pilih yang sesuai dengan Unit Pengelola Pengaduan Anda. Terdapat pula fasilitas pencarian dengan mengetik kata kunci pada kolom yang disediakan. Jika tidak ada, mohon memilih pilihan “lainnya” dan memasukkan secara manual Nama Unit Pengelola Aduan Anda pada kolom “Lainnya”.

KOMPETISI SP4N

isi formulir pendaftaran

Kriteria Instansi

Jenis Instansi

Nama Instansi

Unit Pengelola Pengaduan

Lainnya

Penanggung Jawab

Nama Pengusul

Nomor Telepon

Email Pengusul

Kata Sandi

Universitas Lampung
 Universitas Malikussaleh
 Universitas Negeri Gorontalo
 Universitas Negeri Surabaya
 Universitas Negeri Yogyakarta
 Universitas Sumatera Utara
 Universitas Sylah Kuala
 Universitas Terbuka
 xx
 Lainnya

Pilih Unit Pengelola Pengaduan

Nama Pengelola Pengaduan Lainnya...

Nama

Jabatan

Nama Pengusul

Nomor Telepon

Email Pengusul

Kata Sandi

KOMPETISI SP4N

Jadwal Berita Webinar Tahapant Penilaian FAQ Kontak Login

isi formulir pendaftaran dibawah ini untuk mengikuti Kompetisi SP4N

Kriteria Instansi

Jenis Instansi

Nama Instansi

Unit Pengelola Pengaduan

Lainnya

Penanggung Jawab

Nama Pengusul

Nomor Telepon

Email Pengusul

Kata Sandi

Konfirmasi Kata Sandi

Instansi Pemerintahan (IP)

Lembaga

Badan Pusat Statistik

Lainnya

Nama Pengelola Pengaduan Anda

Nama

Jabatan

Nama Pengusul

Nomor Telepon

Email Pengusul

Kata Sandi

Konfirmasi Kata Sandi

5. Nama Penanggung Jawab dan Jabatan diisi sesuai dengan yang tertera dalam Surat Keputusan (SK)

6. Nama Pengusul diisi dengan nama orang yang bertugas atau bertanggung jawab untuk mengisi dan melengkapi formulir kompetisi ini.

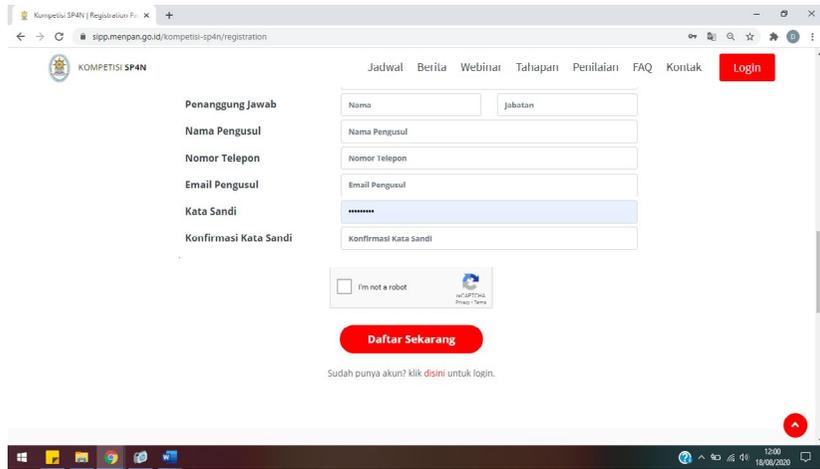
7. Nomor Telepon diisi dengan nomor telepon pengusul.

8. Email Pengusul sebaiknya diisi dengan email aktif dan resmi pengusul dari Instansi yang bersangkutan. Tautan untuk aktivasi akun dan segala pemberitahuan atau notifikasi akan dikomunikasikan melalui Email tersebut. Alamat Email ini juga akan digunakan untuk login.

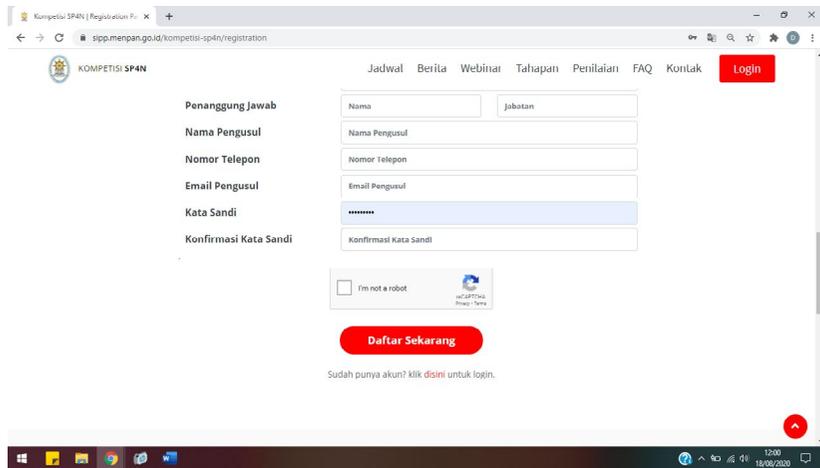
9. Kata Sandi sebaiknya diisi dengan lebih dari 8 karakter yang terdiri dari kombinasi huruf kapital, huruf kecil, angka, dan symbol. Kata Sandi akan digunakan untuk setiap kali anda masuk (login). Mohon ingat kata sandi anda dan tidak memberitahukannya kepada orang lain.

10. Konfirmasi Kata Sandi anda satu kali lagi dengan mengetikkan kata sandi yang sama seperti pada kolom Kata Sandi

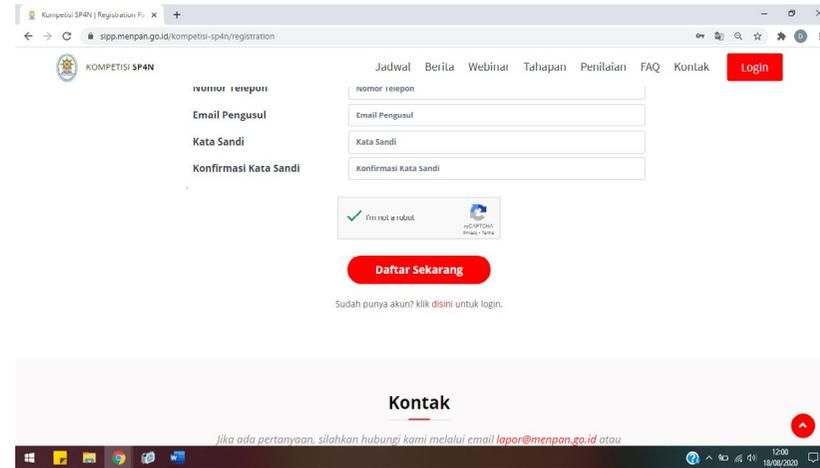
11. Klik kotak di sebelah kiri tulisan "I'm not a robot" untuk verifikasi.



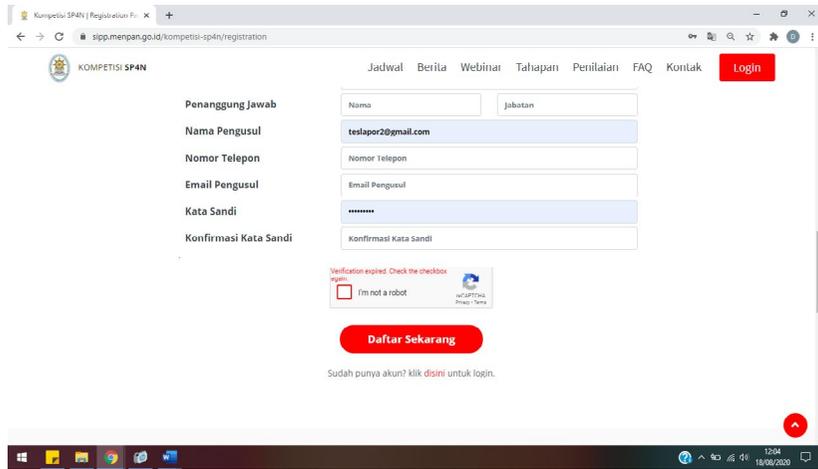
Terkadang diperlukan langkah verifikasi lebih lanjut, mohon ikuti petunjuk yang diinstruksikan.



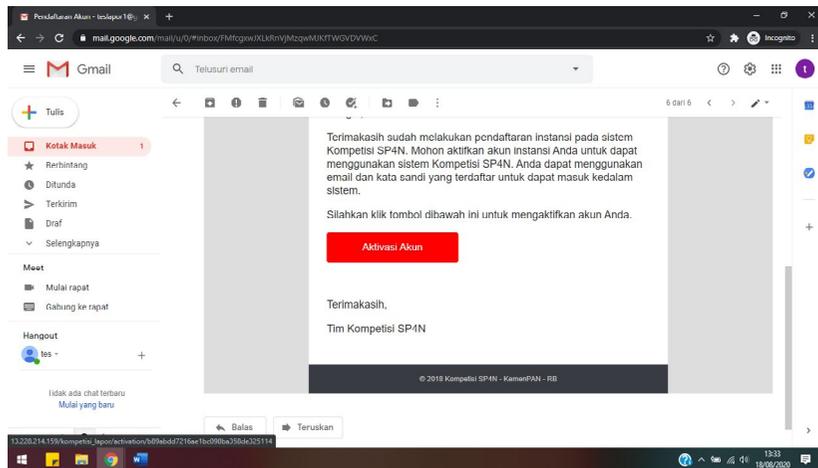
Proses selesai Ketika kotak yang di klik sudah terdapat centang hijau.



12. Segera klik “Daftar Sekarang” untuk menyelesaikan proses pendaftaran. Jika terlalu lama menunda, ada kemungkinan proses verifikasi akan kadaluarsa sehingga membutuhkan proses verifikasi ulang.



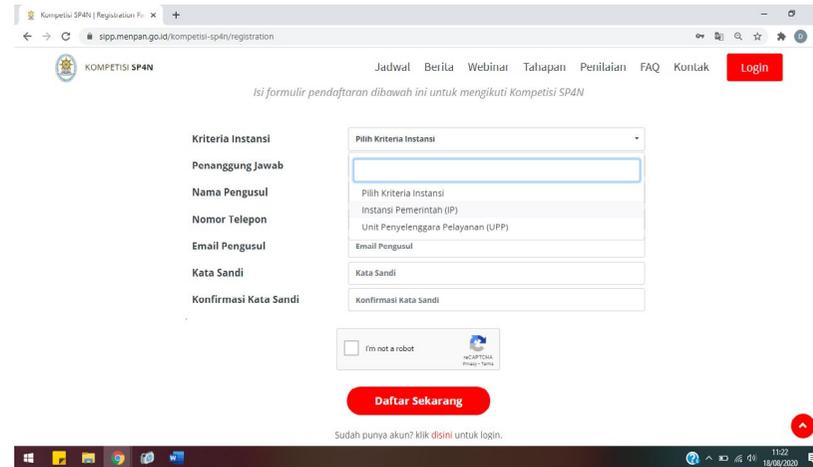
13. Sistem akan mengirimkan Email ke alamat Email yang anda daftarkan. Buka email tersebut dan klik “Aktivasi Akun”



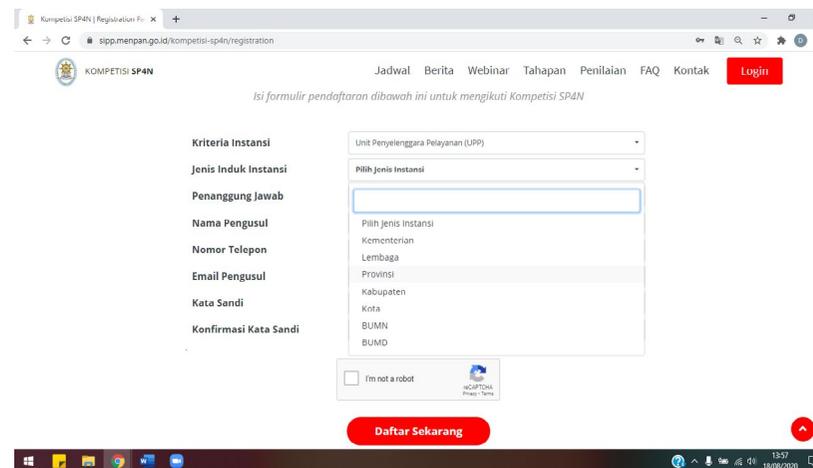
14. Selamat, akun anda sudah aktif dan siap mengisi formulir penilaian mandiri!

B. Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP)

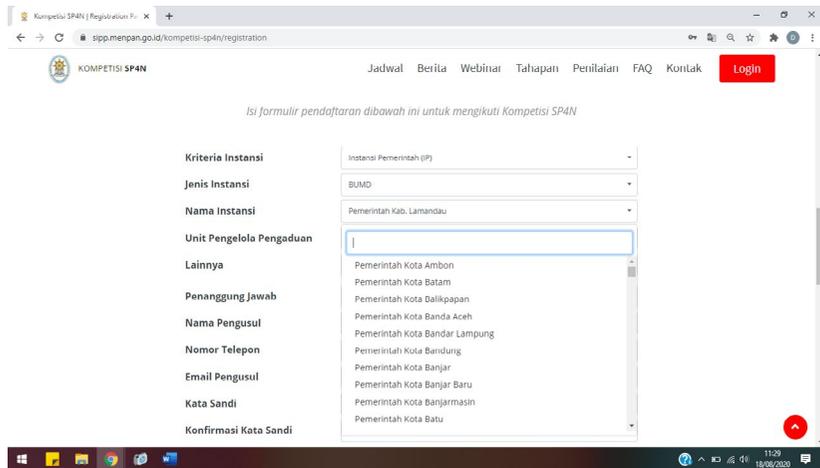
1. Pada kolom “Kriteria Instansi” pilih Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP)



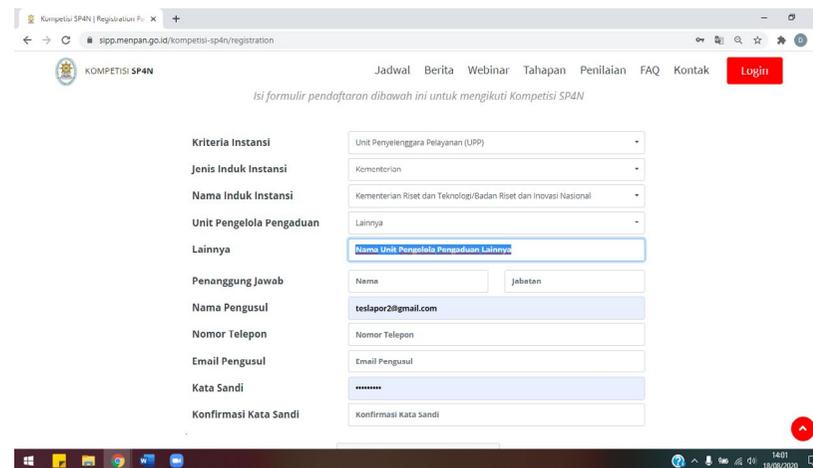
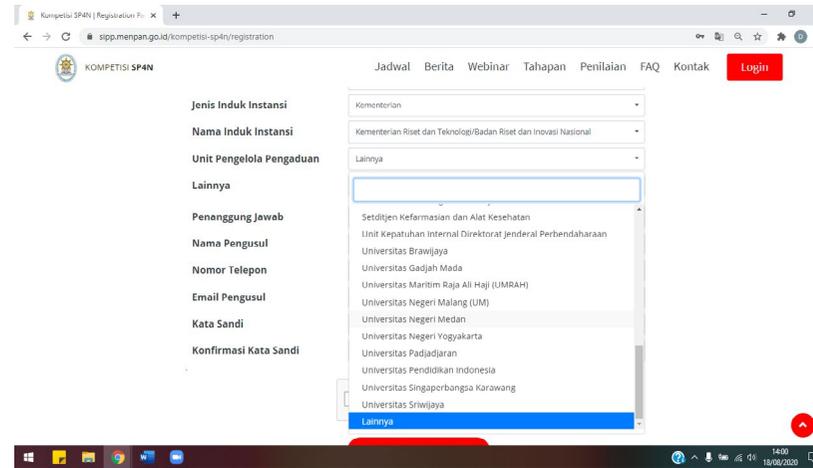
2. Akan muncul menu, “Jenis Induk Instansi”, pilih yang sesuai dengan Jenis Induk Instansi Anda



3. Akan muncul menu, “Nama Induk Instansi”, pilih yang sesuai dengan Nama Induk Instansi Anda. Terdapat pula fasilitas pencarian dengan mengetik kata kunci pada kolom yang disediakan.



4. Akan muncul menu, “Unit Pengelola Pengaduan”, pilih yang sesuai dengan Unit Pengelola Pengaduan Anda. Terdapat pula fasilitas pencarian dengan mengetik kata kunci pada kolom yang disediakan. Jika tidak ada, mohon memilih pilihan “lainnya” dan memasukkan secara manual Nama Unit Pengelola Aduan Anda pada kolom “Lainnya”.



5. Nama Penanggung Jawab dan Jabatan diisi dengan nama dan jabatan Kepala atau Penanggung Jawab tertinggi pada Unit Pengelola Pengaduan tersebut.

6. Nama Pengusul diisi dengan nama orang yang bertugas atau bertanggung jawab untuk mengisi dan melengkapi formulir kompetisi ini.

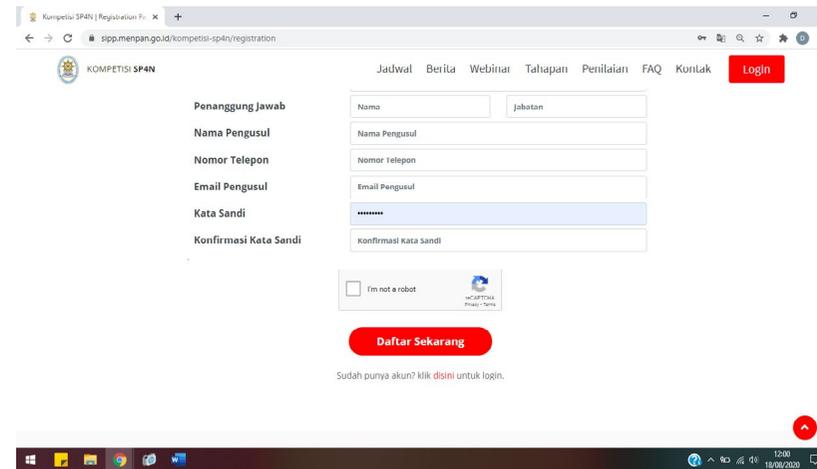
7. Nomor Telepon diisi dengan nomor telepon pengusul.

8. Email Pengusul sebaiknya diisi dengan email aktif dan resmi pengusul dari Instansi yang bersangkutan. Tautan untuk aktivasi akun dan segala pemberitahuan atau notifikasi akan dikomunikasikan melalui Email tersebut. Alamat Email ini juga akan digunakan untuk login.

9. Kata Sandi sebaiknya diisi dengan lebih dari 8 karakter yang terdiri dari kombinasi huruf kapital, huruf kecil, angka, dan symbol. Kata Sandi akan digunakan untuk setiap kali anda masuk (login). Mohon ingat kata sandi anda dan tidak memberitahukannya kepada orang lain.

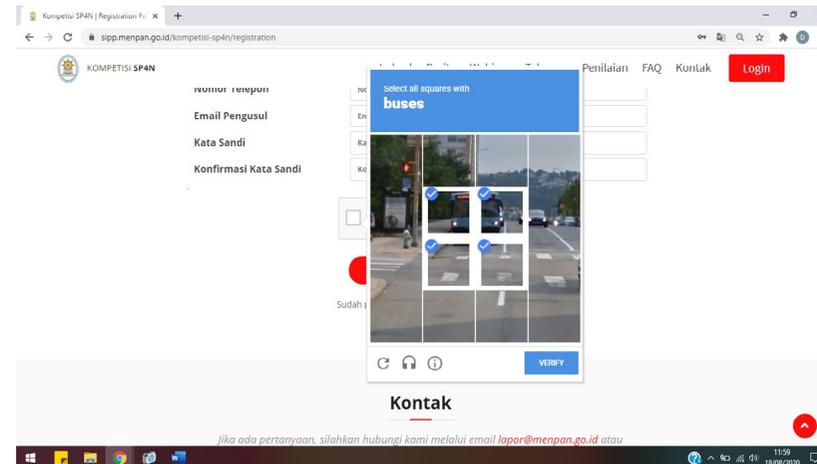
10. Konfirmasi Kata Sandi anda satu kali lagi dengan mengetikkan kata sandi yang sama seperti pada kolom Kata Sandi

11. Klik kotak di sebelah kiri tulisan "I'm not a robot" untuk verifikasi.



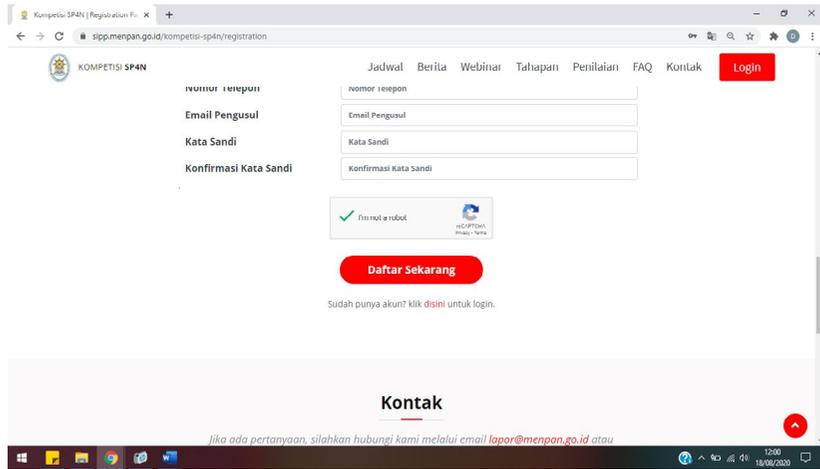
The screenshot shows the registration page for the SP4N competition. The form fields are: Penanggung Jawab (Name, Job), Nama Pengusul, Nomor Telepon, Email Pengusul, Kata Sandi, and Konfirmasi Kata Sandi. Below the form is a checkbox labeled "I'm not a robot" with a CAPTCHA icon. A red button labeled "Daftar Sekarang" is at the bottom. A link "Sudah punya akun? klik disini untuk login." is also present.

Terkadang diperlukan langkah verifikasi lebih lanjut, mohon ikuti petunjuk yang diinstruksikan.

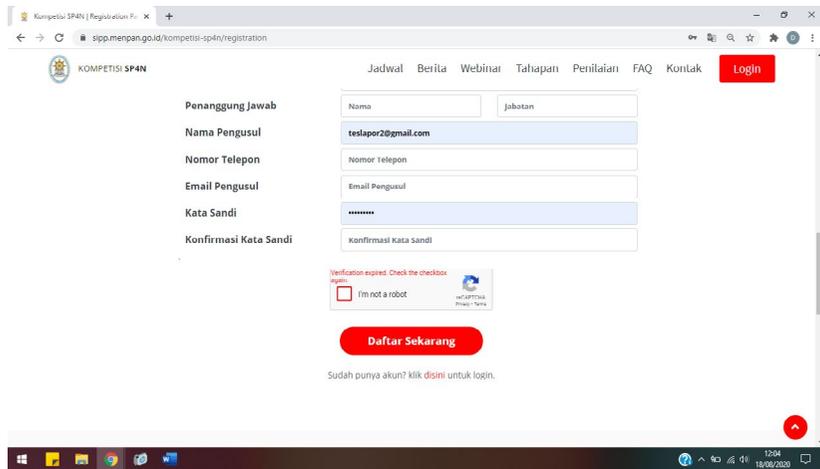


The screenshot shows the same registration page, but with a CAPTCHA verification overlay. The CAPTCHA image is a street scene with a bus. The instruction is "Select all squares with buses". There are several small squares overlaid on the image, some with blue checkmarks. A "VERIFY" button is at the bottom of the CAPTCHA overlay. The background registration form is partially visible.

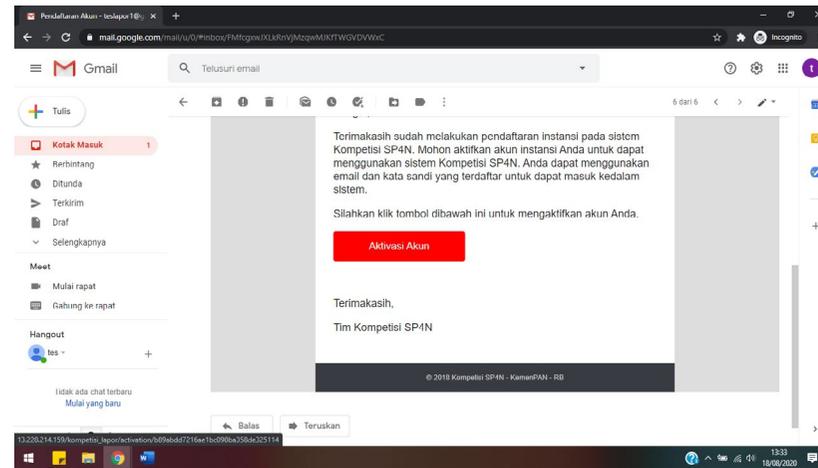
Proses selesai Ketika kotak yang di klik sudah terdapat centang hijau.



12. Segera klik “Daftar Sekarang” untuk menyelesaikan proses pendaftaran. Jika terlalu lama menunda, ada kemungkinan proses verifikasi akan kadaluarsa sehingga membutuhkan proses verifikasi ulang.



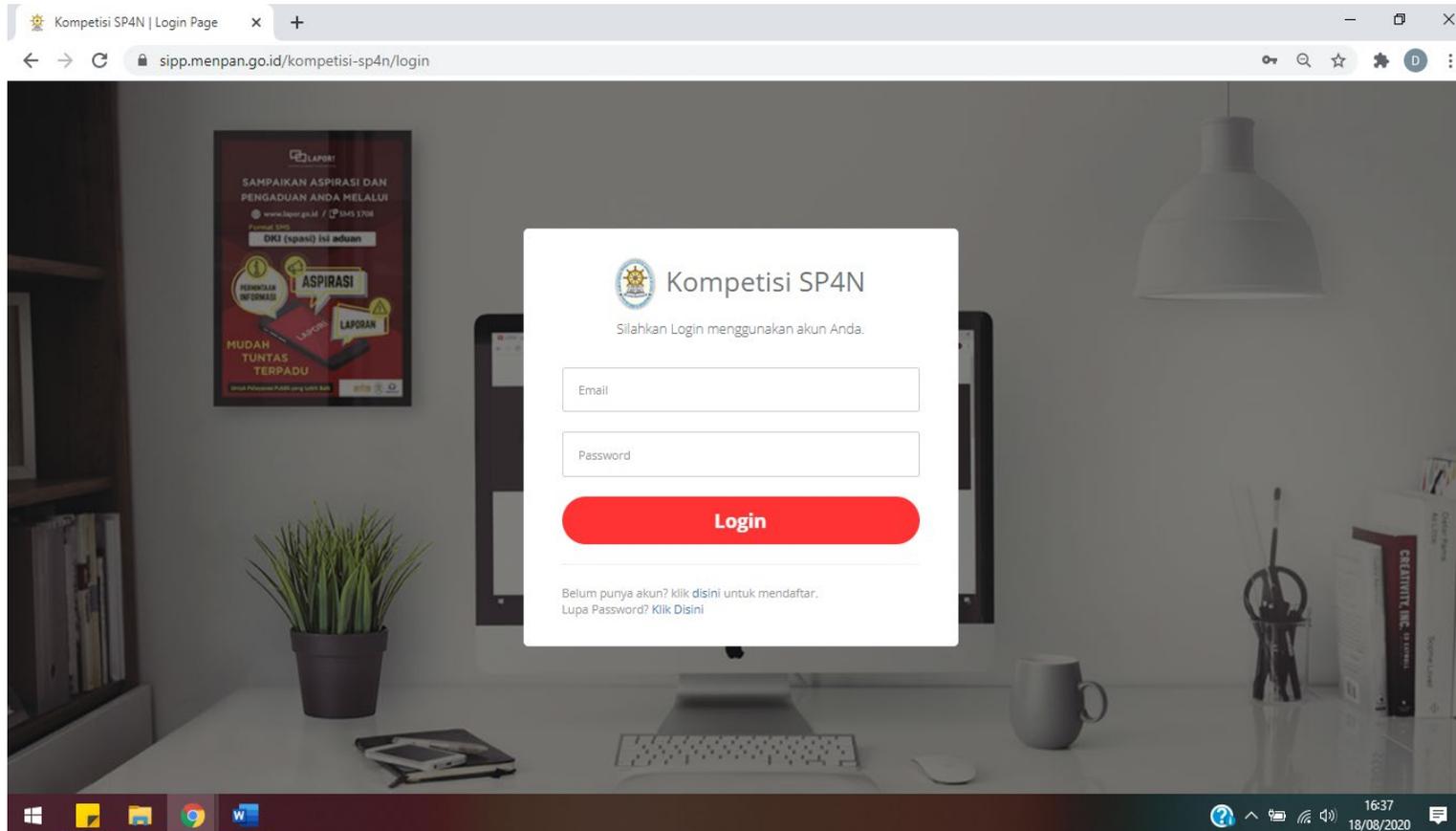
13. Sistem akan mengirimkan Email ke alamat Email yang anda daftarkan. Buka email tersebut dan klik “Aktivasi Akun”



14. Selamat, akun anda sudah aktif dan siap mengisi formulir penilaian mandiri!

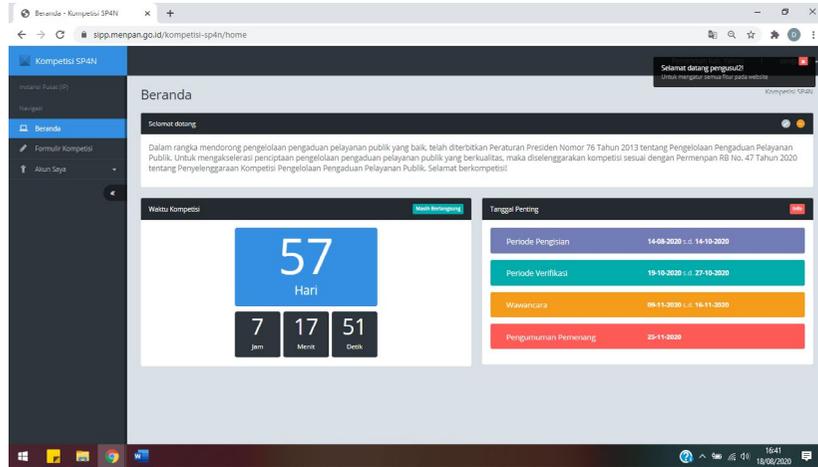
Masuk / Login ke dalam Sistem

1. Buka tautan dengan menyalin alamat situs: (**<https://sipp.menpan.go.id/kompetisi-sp4n/login>**)
2. Masukkan Email yang telah Anda daftarkan sebagai nama pengguna (username)
3. Masukkan kata sandi (password) yang telah Anda daftarkan
4. Klik “Login”

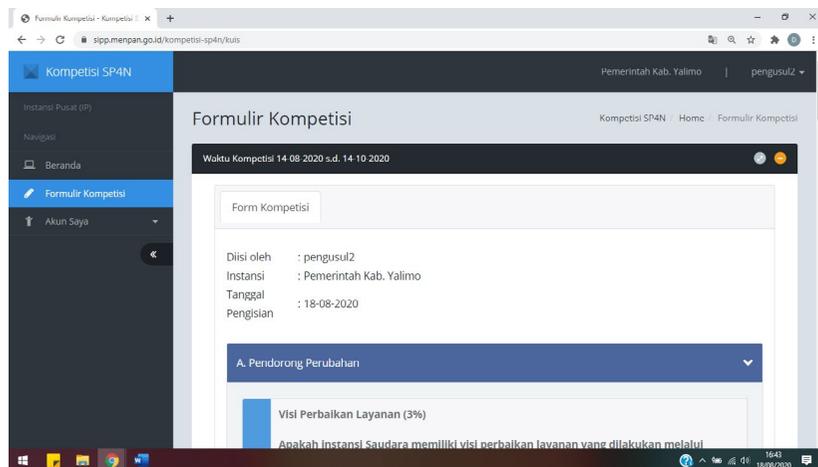


Pengisian Borang Penilaian Mandiri

1. Setelah Login, anda akan mendarat pada laman beranda

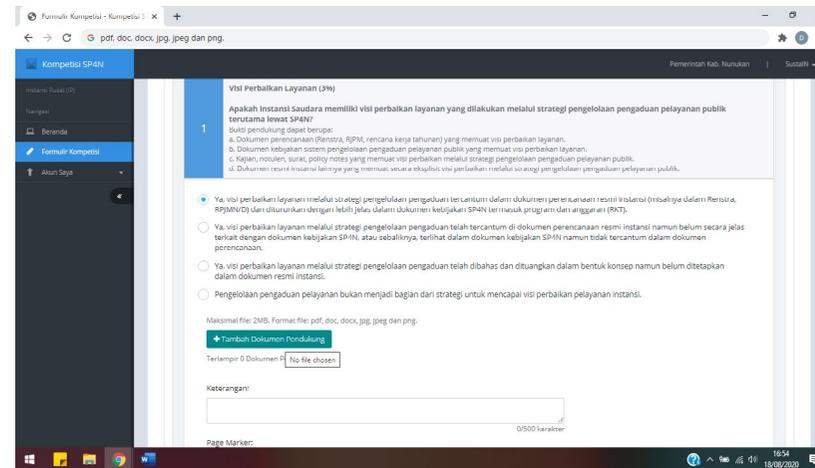


2. Untuk mulai mengisi formulir, klik “Formulir Kompetisi” yang terdapat pada sisi sebelah kiri laman.



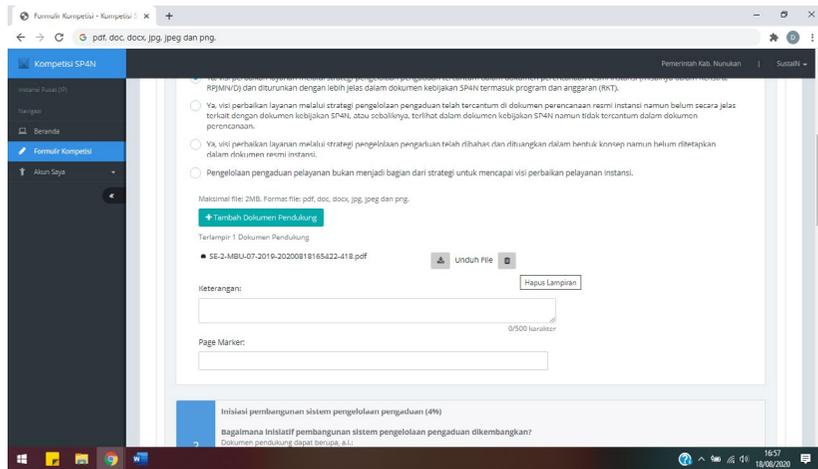
3. Silakan menjawab setiap pertanyaan yang ada dengan pilihan yang paling sesuai dengan instansi/unit Anda masing-masing. Terdapat 23 pertanyaan untuk IP dan 21 pertanyaan untuk UPP.

Jika Anda menjawab dengan pilihan pertama, kedua, atau ketiga, maka Anda akan diminta untuk melampirkan dokumen pendukung atau buktinya. Dokumen pendukung yang dapat diunggah adalah dokumen dalam format pdf, doc, docx, jpg, jpeg dan png dengan ukuran maksimal 2 MB. Anda dapat melampirkan dokumen pendukung tersebut dengan meng-klik “Tambah Dokumen Pendukung”

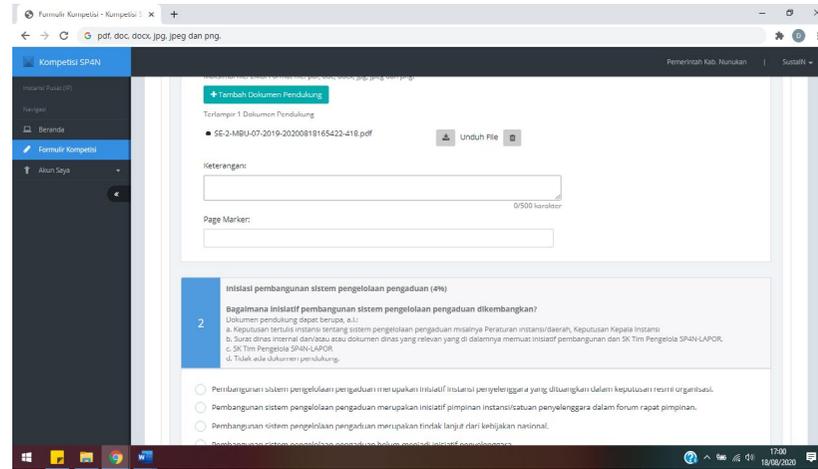


Jika diperlukan, Anda dapat melampirkan lebih dari satu dokumen untuk menjawab satu pertanyaan, silahkan klik “Tambah Dokumen Pendukung” sesuai kebutuhan Anda.

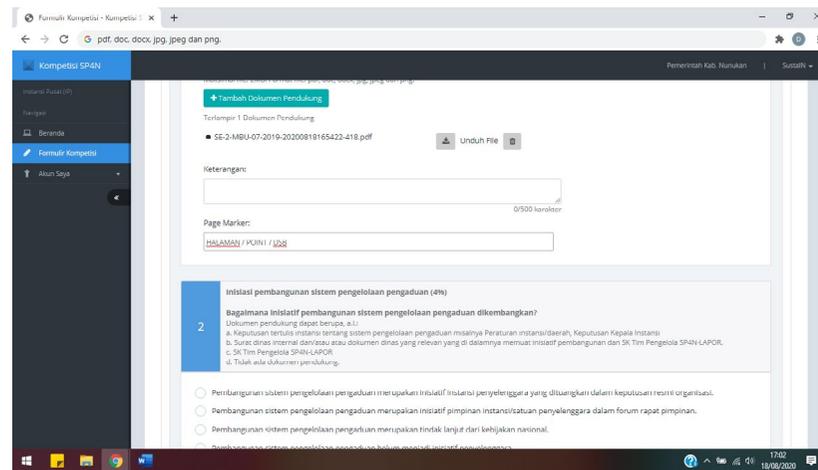
4. Jika ingin mengganti atau menghapus file yang telah diunggah, anda dapat meng-klik icon tempat sampah pada sisi kanan lampiran untuk menghapusnya



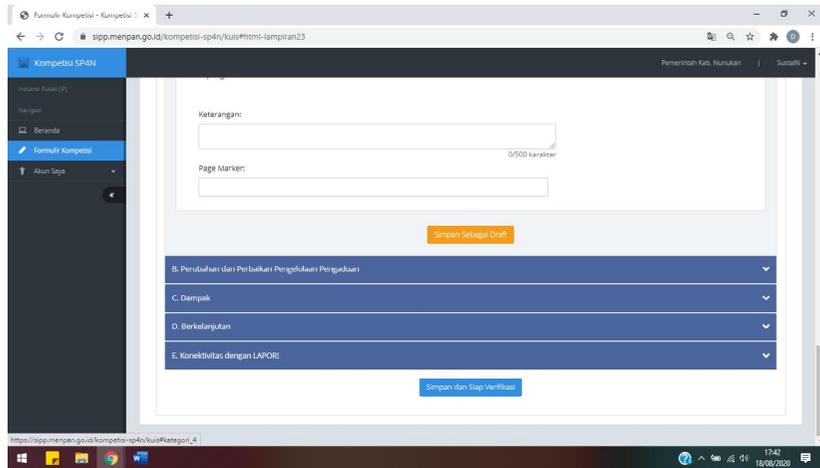
5. Pada kolom keterangan, anda dapat menambah keterangan atau uraian singkat untuk menjelaskan lebih detail tentang Jawaban Anda. Panjang maksimal keterangan yang diberikan adalah 500 karakter (termasuk huruf, angka, spasi, dan simbol).



6. Kolom Page Marker digunakan untuk memberikan marka guna menemukan bagian spesifik dari suatu dokumen yang menunjukkan atau relevan dengan jawaban anda. (Contoh: Halaman 149; point 3.1.1; dsb)

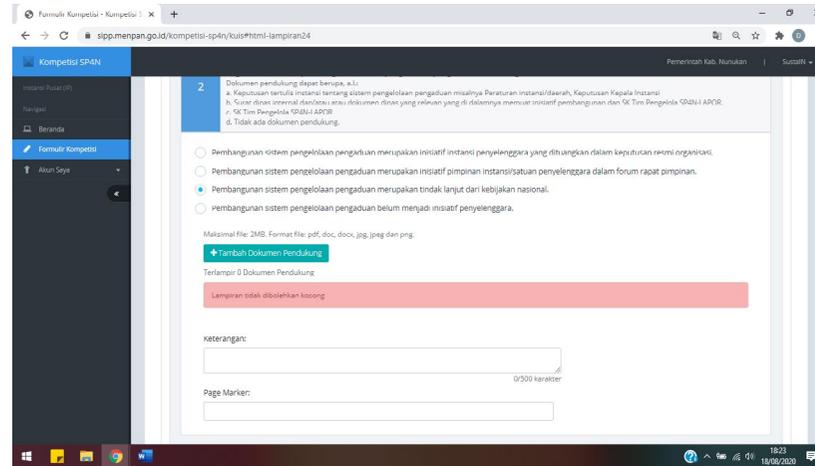


7. Jika Anda memiliki kesibukan lain dan belum selesai mengisi formulir, Anda dapat memilih menu “Simpan Sebagai Draft” berwarna oranye yang ada pada bagian bawah setiap bagian (A/B/C/D/E)

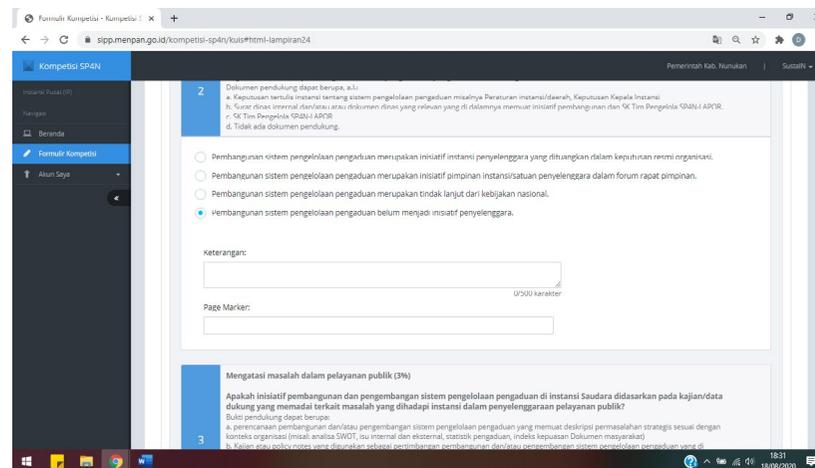


Penyimpanan berhasil ketika bagian yang Anda simpan tertutup dan berpindah ke bagian berikutnya

8. Jika penyimpanan gagal, maka Anda akan otomatis diarahkan ke bagian yang masih salah, yaitu terdapat bagian yang harus melampirkan dokumen namun Anda belum melampirkannya



Jika dokumen tersebut tidak dimungkinkan untuk diupload pada saat ini, Anda dapat mengganti dahulu jawabannya sementara ke pilihan keempat (paling bawah) pada soal tersebut, agar tidak membutuhkan lampiran dokumen. Namun Anda perlu mengingatkannya untuk Kembali mengganti jawaban dan melampirkan dokumen yang dibutuhkan ketika Anda melanjutkan pengisian formulir.



Setelah anda mengubah sementara jawaban anda kepada pilihan keempat (paling bawah), jangan lupa untuk menekan tombol “Simpan Sebagai Draft” Kembali.

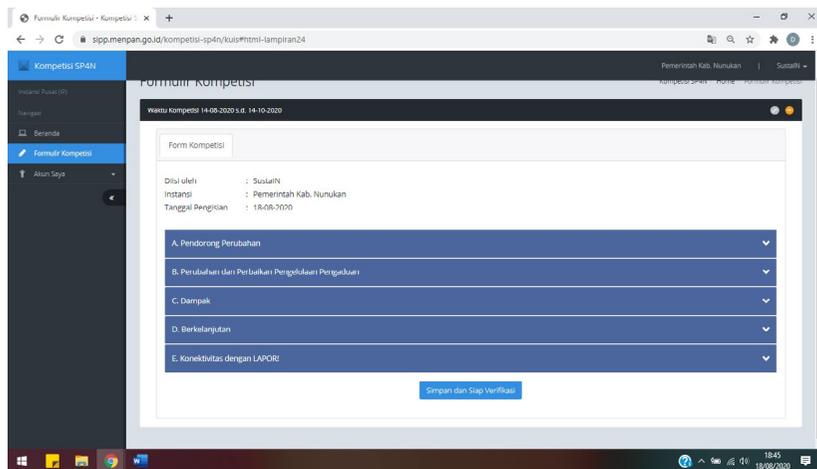
Jika masih terdapat pertanyaan lain yang belum terlampir dokumennya maka pesan error “Lampiran Tidak Boleh Kosong” akan muncul Kembali. Silakan mengganti jawaban anda dengan pilihan keempat (paling bawah).

Jika “Simpan Sebagai Draft” berhasil, maka bagian tersebut akan tertutup dan akan dilanjutkan ke bagian berikutnya. Proses ini berlanjut hingga bagian E. Jika semua sudah di klik tombol “Simpan Sebagai Draft” maka data anda sudah tersimpan ke dalam sistem.

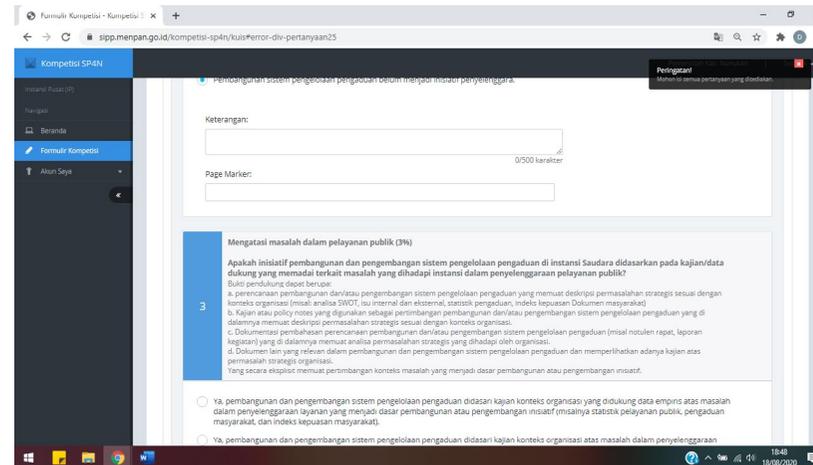
PERINGATAN: Jika anda masih ingin melanjutkan untuk mengisi formulir di lain waktu, anda cukup menekan tombol “Simpan Sebagai Draft”. JANGAN menekan tombol “Simpan dan Siap Verifikasi”.

Mengirimkan Hasil Penilaian Mandiri

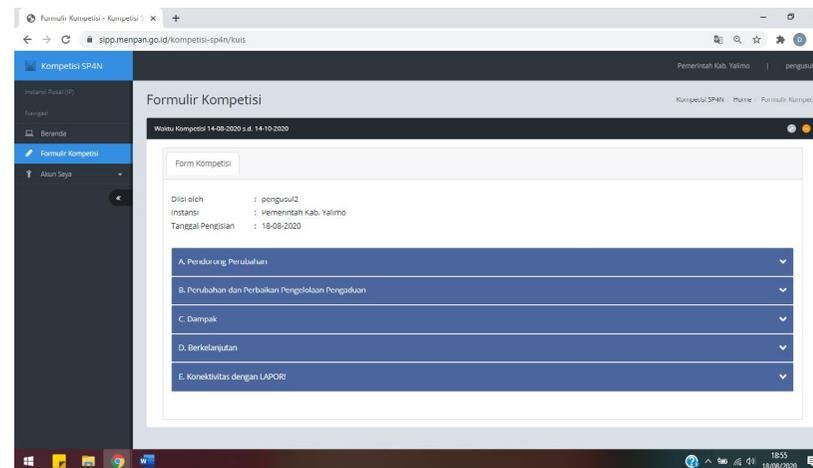
Setelah semua pertanyaan diisi dengan jujur, baik, dan benar beserta dengan kelengkapan dokumen dan keterangannya, Anda dapat mengakhiri proses penilaian mandiri dan mengirimkan formulir anda dengan menekan tombol “Simpan dan Siap Verifikasi” yang terdapat pada bagian paling bawah.



Jika masih terdapat pertanyaan yang belum dijawab atau ada pertanyaan yang dokumennya belum terlampir, akan muncul pesan error di sisi kanan atas. Mohon periksa kembali semua pertanyaan dan lampiran dokumennya.



PERINGATAN: Anda hanya dapat melakukan “Simpan dan Siap Verifikasi” satu kali. Setelah Anda berhasil melakukan “Simpan dan Siap Verifikasi” maka jawaban anda akan dikirim ke tim verifikasi dan tombol “Simpan dan Siap Verifikasi” akan hilang sehingga Anda tidak dapat mengubah jawaban anda lagi.



FAQ dan Kendala

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah yang dimaksud kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik (SP4N-LAPOR!) ?	Kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik (SP4N-LAPOR!) merupakan kegiatan penjaringan, seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah dan unit pelaksana yang menyelenggarakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sesuai kriteria yang ditetapkan.
2.	Apakah tujuan diselenggarakannya kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik?	Tujuan penyelenggaraan Kompetisi adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjaring, mendokumentasikan, mendiseminasikan, dan mempromosikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik; 2. Memotivasi penyelenggara pelayanan publik untuk membangun pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi, partisipatif, dan dimanfaatkan untuk perbaikan berkelanjutan; 3. Mewujudkan manajemen pengetahuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam hal pertukaran pengalaman dan pembelajaran pengelolaan pengaduan pelayanan publik; dan 4. Mengakselerasi pencapaian kondisi yang diharapkan sebagaimana telah dirumuskan dalam <i>Road Map</i> SP4N.
3.	Siapa yang menyelenggarakan kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik?	Kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik diselenggarakan oleh Kementerian PAN-RB, Ombudsman RI dan Kantor Staf Presiden.
4.	Kapan penyelenggaran kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik?	Kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik mulai diselenggarakan pada tanggal 14 Agustus hingga akhir November 2020.
5.	Apa saja persyaratan peserta kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta merupakan Instansi Pemerintah (IP) atau Unit Pelaksana Pelayanan Publik (UPP) yang memiliki sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik; 2. Sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik tersebut telah diterapkan selama sekurang-kurangnya 6

		(enam) bulan pada saat pengumuman pendaftaran Kompetisi; dan 3. Instansi Penyelenggara Kompetisi tidak diperkenankan mengikuti Kompetisi ini
6.	Apakah instansi yang memiliki sistem pengelolaan pengaduan selain LAPOR diperbolehkan mengikuti kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik?	Ya, diperbolehkan selama calon peserta memiliki sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang telah diterapkan sekurang-kurangnya 6 (enam) bulan pada saat pendaftaran kompetisi
7.	Apa saja kategori dalam kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik?	<p>Kategori untuk IP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta IP dengan <i>Outstanding Achievement/Performance</i> 2. Peserta IP Umum. Dibedakan atas 5 (lima) kategori yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengelola Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Terbaik. b. Pengelola dengan Pendorong Perubahan Terbaik. c. Pengelola dengan Aspek Dampak Terbaik. d. Pengelola dengan Perubahan dan Perbaikan Pengelolaan Pengaduan Terbaik. e. Pengelola dengan Aspek Keberlanjutan Inisiatif Terbaik <p>Kategori untuk UPP</p> <p>Untuk UPP (Unit Pengelola Pelayanan) dibedakan atas 1 (satu) kategori yaitu “Pengelola Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Terbaik”.</p>
8.	Berapa peserta yang akan lolos ke tahapan evaluasi lanjutan?	<p>Evaluasi Lanjutan</p> <p>Untuk peserta yang lolos ke tahapan evaluasi lanjutan, akan dipilih 46 (empat puluh enam) Peserta terbaik. Terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 6 (enam) Peserta kategori <i>Outstanding Achievement/Performance</i> 2. 30 (tiga puluh) peserta kategori IP Umum; 3. 10 (sepuluh) peserta kategori UPP.

9.	<p>Apa saja kriteria pengelolaan pengaduan yang diikutsertakan dalam kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Institusional: pengelolaan pengaduan dilaksanakan oleh unit organik atau ad hoc yang dibentuk untuk mengelola pengaduan pelayanan publik dan didukung oleh pelaksana yang kompeten. 2. Proses Bisnis yang Komprehensif: pelaksanaan pengelolaan pengaduan meliputi seluruh proses bisnis, termasuk penerimaan pengaduan; penelaahan dan pengklasifikasian pengaduan; penyaluran pengaduan; penyelesaian pengaduan; dan pemanfaatan data pengaduan. 3. No Wrong Door Policy: pengelolaan pengaduan mengedepankan prinsip menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani.
10.	<p>Bagaimana proses penilaian kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik?</p>	<p>Terdapat 3 (tiga) tahapan penyelenggaraan kompetisi, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi Dokumen 2. Evaluasi Lanjutan Lanjutan 3. Penetapan Pemenang, serta Pemberian Penghargaan
11.	<p>Bagaimana aspek penilaian kompetisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik?</p>	<p>Untuk IP terdapat 5 (lima) Parameter dengan 23 (dua puluh tiga) Indikator Penilaian. Sedangkan untuk UPP terdapat 5 (lima) Parameter dengan 21 (dua puluh satu) Indikator Penilaian</p>
12.	<p>Apa yang menjadi aspek penilaian evaluasi lanjutan?</p>	<p>Substansi 80% Penyajian 20%</p>
13.	<p>Instansi kami ingin mendaftar, tapi mengalami kesulitan, adakah nomor yang bisa dihubungi untuk berkonsultasi</p>	<p>Ya, Anda dapat menghubungi nomor helpdesk: 081292487206</p>
14.	<p>Apakah ada jadwal sosialisasi bimbingan teknis untuk kompetisi ini?</p>	<p>Ya, untuk jadwal sosialisasi bimbingan teknis dapat Anda lihat pada website SIPP Kompetisi</p>
15.	<p>Kapan batas waktu penyerahan dokumen/pengisian borang penilaian mandiri?</p>	<p>Tanggal 14 Oktober 2020. Untuk melihat jadwal keseluruhan Anda dapat lihat pada website SIPP Kompetisi</p>



03

KRITERIA

PENILAIAN

DOKUMEN

Instansi Pemerintah (IP)

Total Score: 100									
Pendorong Perubahan		Perubahan dan Perbaikan Pengelolaan Pengaduan		Dampak		Berkelanjutan		Konektivitas & Keterhubungan	
10%		45%		15%		15%		15%	
Visi perbaikan layanan	3%	Perencanaan	4%	Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik	5%	Dukungan Kebijakan	8%	Konektivitas	5%
		Proses Bisnis	6%						
		SDM	3%						
		Pengembangan Kapasitas SDM	2%						
Inisiasi Pembangunan Sistem	4%	Organisasi	2%	Peningkatan Kepuasan Pengguna Inisiatif Pengaduan Pelayanan	5%	Kesaling-terkaitan	7%	Ketersediaan Tim Pengelolaan	5%
		Teknologi	4%						
		Pengendalian	4%						
		Sarana Prasarana dan	4%						
Mengatasi Masalah dalam pelayanan publik	3%	Anggaran	3%	Pemanfaatan Pengaduan dalam Perbaikan Kebijakan	5%			Integrasi/ Keterhubungan sistem pengelolaan pengaduan dengan SP4N-LAPOR!	5%
		Keterlibatan Pimpinan	4%						
		Mekanisme Partisipasi Masyarakat	4%						
		Durasi Penyelesaian Pengaduan	5%						

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
A Pendorong Perubahan (10%)				
1	Visi Perbaikan Layanan (3%) Apakah instansi Saudara memiliki visi perbaikan layanan yang dilakukan melalui strategi pengelolaan pengaduan pelayanan publik terutama lewat SP4N?	<p>a Ya, visi perbaikan layanan melalui strategi pengelolaan pengaduan tercantum dalam dokumen perencanaan resmi instansi (misalnya dalam Renstra, RPJMN/D) dan diturunkan dengan lebih jelas dalam dokumen kebijakan SP4N termasuk program dan anggaran (RKT).</p> <p>b Ya, visi perbaikan layanan melalui strategi pengelolaan pengaduan telah tercantum di dokumen perencanaan resmi instansi namun belum secara jelas terkait dengan dokumen kebijakan SP4N, atau sebaliknya, terlihat dalam dokumen kebijakan SP4N namun tidak tercantum dalam dokumen perencanaan.</p> <p>c Ya, visi perbaikan layanan melalui strategi pengelolaan</p>	<p>Bukti pendukung dapat berupa:</p> <p>a. Dokumen perencanaan (Renstra, RJPM, rencana kerja tahunan) yang memuat visi perbaikan layanan.</p> <p>b. Dokumen kebijakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang memuat visi perbaikan layanan.</p> <p>c. Kajian, notulen, surat, <i>policy notes</i> yang memuat visi perbaikan melalui strategi pengelolaan pengaduan pelayanan publik.</p> <p>d. Dokumen resmi instansi lainnya yang memuat secara eksplisit visi perbaikan melalui strategi pengelolaan pengaduan pelayanan publik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indikator ini memberikan penekanan kepada kejelasan visi perbaikan layanan melalui strategi pengelolaan pengaduan yang dinyatakan dalam dokumen instansi. • Selain itu, indikator ini juga memberikan nilai yang lebih tinggi apabila terdapat keselarasan strategi pencapaian visi yang dimulai dari proses perencanaan sampai ke kebijakan sektoral yang didokumentasikan dengan memadai. • Contoh praktik yang baik untuk memenuhi indikator ini: Dalam RPJMD Jateng visi perbaikan pelayanan publik melalui strategi pengelolaan pelayanan pengaduan salah satunya terlihat paling jelas pada program pembangunan daerah untuk mewujudkan misi mempercepat reformasi birokrasi yang dinamis serta memperluas sasaran ke pemerintah kabupaten/kota. Selain itu ukuran terkait pengelolaan pengaduan juga terlihat pada indikator kinerja program sektoral.  <p>Visi ini kemudian diturunkan dengan lebih jelas dalam dokumen pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang ditetapkan dalam Peraturan Gubernur</p>

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
		<p>pengaduan telah dibahas dan dituangkan dalam bentuk konsep namun belum ditetapkan dalam dokumen resmi instansi.</p> <p>d Pengelolaan pengaduan pelayanan bukan menjadi bagian dari strategi untuk mencapai visi perbaikan pelayanan instansi.</p>		<p>Pasal 3</p> <p>Sasaran pengelolaan pengaduan masyarakat adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> terselesaikannya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik secara tepat, cepat, tertib dan dapat dipertanggungjawabkan; terciptanya koordinasi yang baik dalam menyelesaikan penanganan pengaduan masyarakat; terciptanya pemerintahan yang baik dan mendukung pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme dalam pelayanan publik; dan menumbuhkembangkan partisipasi masyarakat secara tertib dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kontrol sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik. <p>Catatan penting: Gunakan kolom page marker untuk memberikan informasi keterangan yang mendukung deskripsi anda</p>
2	<p>Inisiasi pembangunan sistem pengelolaan pengaduan (4%)</p> <p>Bagaimana inisiatif pembangunan sistem pengelolaan pengaduan dikembangkan ?</p>	<p>a Pembangunan sistem pengelolaan pengaduan merupakan inisiatif instansi penyelenggara yang dituangkan dalam keputusan resmi organisasi.</p> <p>b Pembangunan sistem pengelolaan pengaduan merupakan inisiatif pimpinan instansi/satuan penyelenggara dalam forum rapat pimpinan.</p> <p>c Pembangunan sistem pengelolaan</p>	<p>Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.:</p> <ol style="list-style-type: none"> Keputusan tertulis instansi tentang sistem pengelolaan pengaduan misalnya Peraturan instansi/daerah, Keputusan Kepala Instansi Surat dinas internal dan/atau atau dokumen dinas yang relevan yang di dalamnya memuat inisiatif pembangunan dan SK Tim Pengelola 	<ul style="list-style-type: none"> Indikator ini menilai proses inisiasi pembangunan sistem pengelolaan pengaduan. Nilai yang lebih tinggi diberikan kepada pembangunan yang inisiatifnya bersifat institusional dan dibuktikan dengan adanya keputusan resmi organisasi. Contoh dokumen pendukung: Keputusan Instansi <div style="text-align: center;">  <p>PERATURAN GUBERNUR SUMATERA BARAT NOMOR 62 TAHUN 2016 TENTANG TATA CARA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT</p> <p>DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA GUBERNUR SUMATERA BARAT,</p> <p>Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 38 Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;</p> </div>

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
		<p>pengaduan merupakan tindak lanjut dari kebijakan nasional.</p> <p>d Pembangunan sistem pengelolaan pengaduan belum menjadi inisiatif penyelenggara.</p>	<p>SP4N-LAPOR.</p> <p>c. SK Tim Pengelola SP4N-LAPOR</p>	<p>SK Tim Pengelolaan LAPOR</p>  <p>WALIKOTA MADIUN KEPUTUSAN WALIKOTA MADIUN NOMOR : 067-401.109/ 2017 TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MADIUN WALIKOTA MADIUN,</p> <p>Menimbang : a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Pemerintah Kota Madiun ; b. bahwa dengan dietapkannya Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Surat Gubernur Jawa Timur Nomor :</p>
3	<p>Mengatasi masalah dalam pelayanan publik (3%)</p> <p>Apakah inisiatif pembangunan dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan di instansi Saudara didasarkan pada kajian/data dukung yang memadai terkait</p>	<p>a Ya, pembangunan dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan didasari kajian konteks organisasi yang didukung data empiris atas masalah dalam penyelenggaraan layanan yang menjadi dasar pembangunan atau pengembangan inisiatif (misalnya statistik pelayanan publik, pengaduan masyarakat, dan indeks kepuasan masyarakat).</p> <p>b Ya, pembangunan dan pengembangan sistem pengelolaan</p>	<p>Bukti pendukung dapat berupa:</p> <p>a. Dokumen perencanaan pembangunan dan/atau pengembangan sistem pengelolaan pengaduan yang memuat deskripsi permasalahan strategis sesuai dengan konteks organisasi (misal: analisa SWOT, isu internal dan eksternal, statistik pengaduan, indeks kepuasan masyarakat)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indikator ini menilai rasionalisasi yang digunakan sebagai dasar pembangunan inisiatif. • Instansi perlu memperhatikan apakah perencanaan pembangunan dan pengembangan system pengelolaan pengaduan apakah didasarkan pada kajian yang didukung oleh data empiris dari masalah yang dihadapi oleh instansi dalam menyelenggarakan layanan public • Contoh bukti pendukung yang baik untuk pemenuhan indicator:

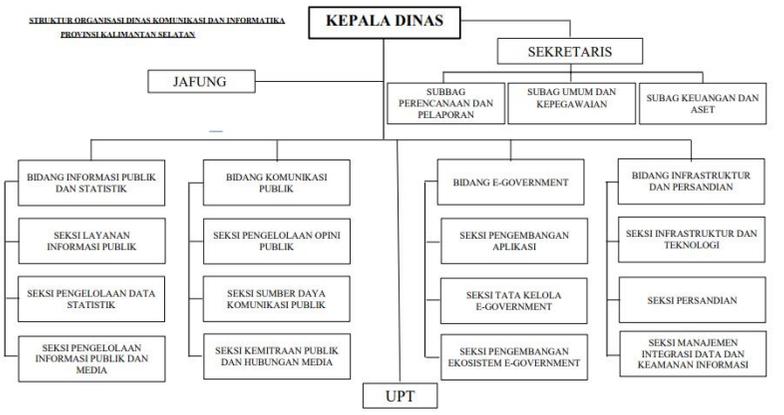
No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan																																																
	masalah yang dihadapi instansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik?	<p>pengaduan didasari kajian konteks organisasi atas masalah dalam penyelenggaraan layanan yang menjadi dasar pembangunan atau pengembangan inisiatif namun masih bersifat kualitatif/deskriptif dan tidak disertai data empiris.</p> <p>c Ya, pembangunan dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan dilakukan melalui pertimbangan atas masalah dalam penyelenggaraan layanan publik yang dihadapi oleh organisasi yang menjadi dasar pembangunan atau pengembangan inisiatif namun tidak didukung kajian konteks organisasi.</p> <p>d Tidak terdapat pertimbangan masalah riil atas penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembangunan dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan</p>	<p>b. Kajian atau <i>policy notes</i> yang digunakan sebagai pertimbangan pembangunan dan/atau pengembangan sistem pengelolaan pengaduan yang di dalamnya memuat deskripsi permasalahan strategis sesuai konteks organisasi.</p> <p>c. Dokumentasi pembahasan perencanaan pembangunan dan/atau pengembangan sistem pengelolaan pengaduan (misal notulen rapat, laporan kegiatan) yang di dalamnya memuat analisa permasalahan strategis yang dihadapi oleh organisasi.</p> <p>d. Dokumen lain yang relevan dalam pembangunan dan pengembangan</p>	<p>Evaluasi Persepsi Birokrat & Masyarakat terhadap Layanan Publik yang Diberikan oleh Kemendes (KDPDPT)</p> <p>Evaluasi Persepsi Birokrat & Masyarakat terhadap Layanan Publik yang Diberikan oleh Kemendes (KDPDPT) – Secara Keseluruhan (n=1.125)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aspek</th> <th>Bottom three boxes (Skala 1-3)</th> <th>Top Three Boxes (Skala 4-6)</th> <th>Skor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sikap Pegawai</td> <td>15.0</td> <td>85.0</td> <td>4.57</td> </tr> <tr> <td>Keamanan Lingkungan dan Layanan</td> <td>15.5</td> <td>84.5</td> <td>4.54</td> </tr> <tr> <td>Akses terhadap Kantor Layanan</td> <td>17.1</td> <td>82.9</td> <td>4.51</td> </tr> <tr> <td>Kemampuan dan Keterampilan Pegawai</td> <td>16.7</td> <td>83.3</td> <td>4.51</td> </tr> <tr> <td>Lingkungan Pendukung</td> <td>17.4</td> <td>82.6</td> <td>4.48</td> </tr> <tr> <td>Waktu Penyelesaian Layanan</td> <td>20.1</td> <td>79.9</td> <td>4.39</td> </tr> <tr> <td>Keterbukaan / Kemudahan Akses Informasi</td> <td>22.3</td> <td>77.7</td> <td>4.37</td> </tr> <tr> <td>Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan yang Ditetapkan</td> <td>22.5</td> <td>77.5</td> <td>4.37</td> </tr> <tr> <td>Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll)</td> <td>23.0</td> <td>77.0</td> <td>4.29</td> </tr> <tr> <td>Pengenaan Sanksi / Denda atas Pelanggaran terhadap Ketentuan Layanan (Syarat/Prosedur)</td> <td>25.7</td> <td>74.3</td> <td>4.22</td> </tr> <tr> <td>Evaluasi Persepsi Birokrat & Masyarakat terhadap Layanan Publik yang Diberikan oleh Kemendes (KDPDPT) – Secara Keseluruhan</td> <td>19.9</td> <td>80.5</td> <td>4.43</td> </tr> </tbody> </table> <p> <ul style="list-style-type: none"> Masyarakat dan Birokrat menilai cukup puas atas Kemendes dalam hal Layanan Publik Faktor kepuasan ini didorong oleh dimensi Sikap Pegawai dan dimensi Keamanan Lingkungan dan Layanan Akses terhadap Kantor Layanan Di sisi lain, fokus perbaikan perlu ditujukan untuk dimensikan Pengenaan Sanksi/Denda Pelanggaran terhadap Ketentuan Layanan </p> <p>Catatan: manfaatkan kolom page marker untuk menandai bagian dokumen yang mendukung pernyataan anda apabila anda mengunggah 1 dokumen utuh</p>	Aspek	Bottom three boxes (Skala 1-3)	Top Three Boxes (Skala 4-6)	Skor	Sikap Pegawai	15.0	85.0	4.57	Keamanan Lingkungan dan Layanan	15.5	84.5	4.54	Akses terhadap Kantor Layanan	17.1	82.9	4.51	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	16.7	83.3	4.51	Lingkungan Pendukung	17.4	82.6	4.48	Waktu Penyelesaian Layanan	20.1	79.9	4.39	Keterbukaan / Kemudahan Akses Informasi	22.3	77.7	4.37	Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan yang Ditetapkan	22.5	77.5	4.37	Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll)	23.0	77.0	4.29	Pengenaan Sanksi / Denda atas Pelanggaran terhadap Ketentuan Layanan (Syarat/Prosedur)	25.7	74.3	4.22	Evaluasi Persepsi Birokrat & Masyarakat terhadap Layanan Publik yang Diberikan oleh Kemendes (KDPDPT) – Secara Keseluruhan	19.9	80.5	4.43
Aspek	Bottom three boxes (Skala 1-3)	Top Three Boxes (Skala 4-6)	Skor																																																	
Sikap Pegawai	15.0	85.0	4.57																																																	
Keamanan Lingkungan dan Layanan	15.5	84.5	4.54																																																	
Akses terhadap Kantor Layanan	17.1	82.9	4.51																																																	
Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	16.7	83.3	4.51																																																	
Lingkungan Pendukung	17.4	82.6	4.48																																																	
Waktu Penyelesaian Layanan	20.1	79.9	4.39																																																	
Keterbukaan / Kemudahan Akses Informasi	22.3	77.7	4.37																																																	
Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan yang Ditetapkan	22.5	77.5	4.37																																																	
Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll)	23.0	77.0	4.29																																																	
Pengenaan Sanksi / Denda atas Pelanggaran terhadap Ketentuan Layanan (Syarat/Prosedur)	25.7	74.3	4.22																																																	
Evaluasi Persepsi Birokrat & Masyarakat terhadap Layanan Publik yang Diberikan oleh Kemendes (KDPDPT) – Secara Keseluruhan	19.9	80.5	4.43																																																	

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
			<p>sistem pengelolaan pengaduan dan memperlihatkan adanya kajian atas permasalahan strategis organisasi.</p> <p>Yang secara eksplisit memuat pertimbangan konteks masalah yang menjadi dasar pembangunan atau pengembangan inisiatif.</p>	
B	Perubahan dan Perbaikan Pengelolaan Pengaduan (45%)			
4	<p>Perencanaan (4%) Apakah inisiatif pengelolaan pengaduan dibangun melalui proses perencanaan yang komprehensif?</p>	<p>a Ya, pengelolaan pengaduan memiliki rencana aksi yang konkret disertai (1) target/sasaran periodik; (2) penanggung jawab; (3) pengalokasian SDM Pengelola; (4) pengalokasian anggaran; (5) pengalokasian sarana-prasarana; (6) rencana pengembangan (SDM, sistem); dan (7) rencana pemantauan dan evaluasi.</p> <p>b Ya, pengelolaan pengaduan memiliki rencana aksi yang jelas, namun hanya memenuhi minimal 3</p>	<p>Bukti pendukung dapat berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumen rencana tahunan organisasi • Rencana aksi, • Keputusan • Kajian • Dokumentasi pembahasan (notulen, laporan) <p>yang terkait dengan pembangunan, pengelolaan, dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan di dalamnya mencantumkan elemen perencanaan.</p> <p>Bukti dapat berisi beberapa dokumen, namun setiap bukti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penyusunan rencana aksi pengelolaan pengaduan sesuai dengan amanat Peraturan Menteri PANRB No. 46/2020 tentang Roadmap SP4N Tahun 2020-2024. • Contoh Dokumen pendukung: <div style="text-align: center;">  <p>INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN PERTANIAN</p> <p>Mekanisme Pengelolaan Pengaduan, Pemanfaatan dan Rencana Aksi LAPORI di Kementerian Pertanian</p> <p>Disampaikan dalam Acara Pertemuan Akbar Pengelolaan Pengaduan Nasional di Kementerian Sekretariat Negara, 29 September 2015</p>  </div>

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
5	Proses Bisnis (6%) Apakah sistem pengelolaan pengaduan memiliki proses bisnis yang komprehensif?	a	Ya, sistem pengelolaan pengaduan memiliki 7-8 elemen dari proses bisnis yang utuh yang meliputi (1) penerimaan pengaduan, (2) penelahaan dan pengklasifikasian pengaduan, (3) penyaluran pengaduan, (4) status dan tindak lanjut pengaduan, (5) penyelesaian pengaduan, (6) pelaporan, (7) monitoring & evaluasi, dan (8) penyusunan dan penyampaian rekomendasi	<p>Dokumen pendukung dapat berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> dokumen proses bisnis, SOP, petunjuk pelaksanaan atau petunjuk teknis dokumen lain yang berisi proses bisnis/alur pengelolaan dari sistem pengelolaan pengaduan pelayanan. <p>• SOP</p> <div style="text-align: center;">  <p>PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</p> <hr/> <p>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL DINAS KOMINFO OLEH BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TENGAH</p> </div>

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
		<p>kebijakan.</p> <p>b Ya, sistem pengelolaan pengaduan memiliki proses bisnis namun hanya memenuhi 4-6 elemen pada huruf a.</p> <p>c Ya, sistem pengelolaan pengaduan memiliki proses bisnis namun hanya memenuhi 2-3 elemen pada huruf a.</p> <p>d Ya, sistem pengelolaan pengaduan memiliki proses bisnis namun hanya memenuhi 0-1 elemen pada huruf a.</p>		<ul style="list-style-type: none"> SOP 
6	<p>Sumber Daya Manusia (3%)</p> <p>Apakah inisiatif didukung alokasi sumber daya manusia dengan kapasitas yang memadai?</p>	<p>a Ya, kebutuhan SDM untuk inisiatif pengelolaan pengaduan dialokasikan dengan jumlah memadai dan kebutuhannya dievaluasi secara rutin baik dari sisi jumlah maupun kompetensi.</p> <p>b Ya, Sebagian besar SDM telah dialokasikan secara memadai dan kebutuhan atas sumber daya dievaluasi secara rutin.</p>	<p>Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Laporan dan/atau dokumen rencana yang berisi data formasi/kebutuhan, jumlah, dan profil kompetensi dari SDM pengelola pengaduan pelayanan Data uraian jabatan dari SDM yang terkait pengelola pengaduan pelayanan Data evaluasi kekuatan SDM untuk 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk indicator ini, Anda diharapkan dapat menjelaskan struktur organisasi/fungsi yang mempunyai tanggung jawab mengelola pengaduan publik, jumlah formasi yang diperlukan untuk mengisi organisasi tersebut, kompetensi yang dibutuhkan, serta tingkat pengisian saat ini. Apabila informasi pendukung ada di dokumen yang terpisah (misalnya struktur dan formasi dalam SK, kompetensi dalam SOP, dan realisasi dalam laporan evaluasi) gunakan kolom page marker untuk memberikan keterangan penanda halaman.

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
		c	Belum, baru sebagian kecil SDM yang telah dialokasikan memadai secara jumlah maupun kompetensi namun evaluasi atas kebutuhannya sudah dilakukan secara rutin.	inisiatif pengelolaan pengaduan (misalnya dalam laporan monitoring & evaluasi, LAKIP, atau dokumen lain yang mencantumkan hasil evaluasi kekuatan SDM).
		d	Inisiatif pengelolaan pengaduan belum didukung kapasitas SDM yang memadai dan belum dilakukan evaluasi atas kebutuhannya secara rutin.	
7	Pengembangan Kapasitas SDM (2%) Apakah personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N dan perbaikan kinerja setelah pembelajaran?	a	Seluruh personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N dan menunjukkan perbaikan kinerja setelah pembelajaran.	<ul style="list-style-type: none"> • Pastikan dokumen yang anda sampaikan merupakan bukti pelaksanaan pengembangan kapasitas SDM yang terkait dengan pengelolaan pengaduan • Contoh bukti pendukung:
		b	Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N dan menunjukkan perbaikan kinerja setelah pembelajaran	
		c	Sebagian besar	
			Dokumen pendukung dapat berupa a.l: <ul style="list-style-type: none"> • Rekapitulasi daftar program pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N (misalnya Bimtek SP4N-LAPOR, Bimtek mekanisme pengelolaan pengaduan, dll) untuk personil pengelola SP4N beserta waktu keikutsertaannya • Rekapitulasi capaian 	

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
		<p>personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N namun belum menunjukkan kinerja setelah pembelajaran.</p> <p>d Hanya sebagian kecil personil pengelola SP4N saja yang telah menerima pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N.</p>	<p>kinerja personil pengelola SP4N sebelum dan sesudah program pengembangan (misalnya Sasaran Kinerja Pegawai atau evaluasi lainnya)</p> <ul style="list-style-type: none"> Bukti peyelenggaraan atau keikutsertaan personil dalam program pengembangan. 	<p style="text-align: center;">RENCANA KERJA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2018</p> 
8	<p>Organisasi (2%) Bagaimana pengorganisasian inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan?</p>	<p>a Inisiatif pengelolaan pengaduan dikelola dalam sebuah unit kerja organik yang memiliki tugas dan fungsi meliputi pengelolaan pengaduan lintas jenis pelayanan publik dan memiliki hubungan kerja dan akuntabilitas yang jelas</p> <p>b Inisiatif pengelolaan pengaduan dikelola dalam tim yang bersifat ad hoc</p>	<p>Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: dokumen terkait penetapan organisasi dan tata kerja pengelolaan pengaduan pelayanan (misalnya SK, Tupoksi, dokumen perencanaan inisiatif pengaduan)</p>	<p>Contoh bukti pendukung::</p>  <pre> graph TD KIDIP[KEPALA DINAS] --- SEK[SEKRETARIS] KIDIP --- JAFUNG[JAFUNG] KIDIP --- SUB1[SUBBAG PERENCANAAN DAN PELAPORAN] KIDIP --- SUB2[SUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN] KIDIP --- SUB3[SUBBAG KEUANGAN DAN ASET] SUB1 --- BIP[BIDANG INFORMASI PUBLIK DAN STATISTIK] SUB1 --- BK[BIDANG KOMUNIKASI PUBLIK] SUB1 --- BEG[BIDANG E-GOVERNMENT] SUB1 --- BI[BIDANG INFRASTRUKTUR DAN PERSANDIAN] BIP --- S1[SEKSI LAYANAN INFORMASI PUBLIK] BIP --- S2[SEKSI PENGELOLAAN DATA STATISTIK] BIP --- S3[SEKSI PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK DAN MEDIA] BK --- S4[SEKSI PENGELOLAAN OPINI PUBLIK] BK --- S5[SEKSI SUMBER DAYA KOMUNIKASI PUBLIK] BK --- S6[SEKSI KEMITRAAN PUBLIK DAN HUBUNGAN MEDIA] BEG --- S7[SEKSI PENGEMBANGAN APLIKASI] BEG --- S8[SEKSI TATA KELOLA E-GOVERNMENT] BEG --- S9[SEKSI PENGEMBANGAN EKOSISTEM E-GOVERNMENT] BI --- S10[SEKSI INFRASTRUKTUR DAN TEKNOLOGI] BI --- S11[SEKSI PERSANDIAN] BI --- S12[SEKSI MANAJEMEN INTEGRASI DATA DAN KEAMANAN INFORMASI] UPT[UPT] </pre>

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
		dengan tugas meliputi pengelolaan pengaduan lintas jenis pelayanan publik.		
		c Inisiatif pengelolaan pengaduan dikelola organik yang memiliki tugas dan fungsi meliputi pengelolaan pengaduan beberapa jenis pelayanan publik saja dan memiliki hubungan kerja dan akuntabilitas yang jelas.		
		d Inisiatif pengelolaan pengaduan dikelola dalam tim yang bersifat ad hoc dengan tugas meliputi pengelolaan pengaduan beberapa jenis pelayanan publik saja.		
9	Teknologi (4%) Apakah penyelenggaraan inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan didukung dengan	a Ya, penyelenggaraan inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan teknologi informasi yang sesuai dengan rencana pengembangan teknologi.	Dokumen pendukung dapat berupa a.l.: • Dokumen rencana pengembangan teknologi yang mencantumkan teknologi informasi untuk pengelolaan pengaduan (misal	Catatan: apabila anda mengunggah dokumen perencanaan secara utuh, gunakan kolom page marker untuk menandai bagian dokumen yang berisi informasi yang relevan.
	dengan	b Ya, penyelenggaraan inisiatif pengelolaan pengaduan didukung		

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
	teknologi informasi yang terencana?	<p>dengan teknologi informasi namun belum sesuai dengan rencana pengembangan teknologi.</p> <p>c Ya, penyelenggaraan inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan teknologi informasi namun tidak memiliki rencana pengembangan teknologi.</p> <p>d Penyelenggaraan inisiatif belum didukung dengan teknologi informasi.</p>	<p>masterplan pengembangan teknologi informasi, dll)</p> <ul style="list-style-type: none"> Data realisasi teknologi informasi (misalnya: asset TIK, rencana pemanfaatan TIK, sistem/aplikasi yang digunakan) SOP, petunjuk teknis yang terkait dengan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan. 	
10	Pengendalian (4%) Bagaimana mekanisme pengendalian dalam implementasi inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan?	<p>A Terdapat mekanisme pemantauan dan evaluasi yang pelaksanaannya dilakukan secara rutin minimal triwulanan.</p> <p>b Terdapat mekanisme pemantauan dan evaluasi yang dilakukan secara rutin dan bersifat semesteran.</p> <p>c Terdapat mekanisme pemantauan dan evaluasi yang dilakukan secara rutin dan bersifat tahunan.</p> <p>d Terdapat mekanisme</p>	<p>Dokumen pendukung dapat berupa a.l.: laporan pemantauan dan evaluasi (tahun berjalan dan tahun sebelumnya), SOP pemantauan dan evaluasi, dokumentasi proses pemantauan dan evaluasi di tahun berjalan dan tahun sebelumnya.</p>	<p>Contoh dokumen Laporan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan periodik</p> <p>LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT</p> <p>BULAN JANUARI</p> 

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
11	Sarana dan Prasarana (4%) Media apa yang digunakan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan?	pemantauan dan evaluasi namun tidak dilakukan secara rutin		
		a Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media, meliputi media konvensional (kotak pengaduan, surat, telepon, SMS) dan media kontemporer (media sosial, website, aplikasi ponsel) termasuk LAPOR! yang keseluruhan datanya terkonsolidasi di dalam LAPOR!	Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: SOP, dokumentasi foto, atau dokumentasi lain yang relevan. .	Contoh bukti pendukung dalam bentuk SOP Pengelolaan Pengaduan:  <p style="text-align: center;"> PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA </p> <hr/> <p style="text-align: center;"> STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL DINAS KOMINFO OLEH BIDANG INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TENGAH </p>
		b Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media, meliputi media konvensional (kotak pengaduan, surat, telepon, SMS) dan media kontemporer (media sosial, website, aplikasi ponsel) termasuk LAPOR! namun datanya masih dikelola secara terpisah dan belum		

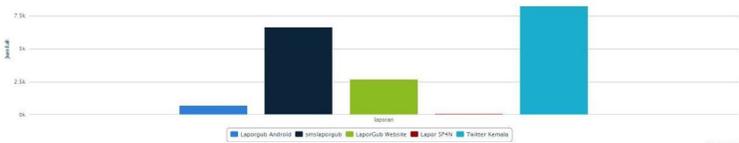
No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
		terkonsolidasi di dalam LAPOR!		
		c	Inisiatif pengelolaan pengaduan dilakukan melalui media konvensional dan satu jenis media kontemporer saja dan datanya masih dikelola terpisah.	
		d	Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui media konvensional atau media kontemporer saja	
12	Anggaran (3%) Apakah inisiatif didukung alokasi anggaran program dan kegiatan yang memadai?	a	Inisiatif pengelolaan pengaduan didukung oleh anggaran untuk seluruh elemen pengelolaan yang mendukung (1) sosialisasi; (2) monitoring dan evaluasi; dan (3) penguatan/pengembangan SDM pengelola	<ul style="list-style-type: none"> • Indikator menilai ketersediaan alokasi anggaran yang digunakan untuk mendukung kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik termasuk namun tidak terbatas pada penyelenggaraan, monitoring dan evaluasi, dan pengembangan. • Bukti penunjang dapat berupa dokumen KAK dan RAB yang sudah ditetapkan, RKA-K/L, atau DIPA yang terkait dengan program pengelolaan pengaduan.
		b	Inisiatif pengelolaan pengaduan didukung oleh anggaran untuk 2 elemen pengelolaan sebagaimana dimaksud huruf a.	
		c	Inisiatif pengelolaan pengaduan didukung oleh anggaran untuk	

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
			1 elemen pengelolaan sebagaimana dimaksud huruf a.	
		d	Inisiatif belum didukung oleh alokasi anggaran	
13	Keterlibatan Pimpinan (4%) Bagaimana partisipasi pembuat kebijakan termasuk di dalamnya pimpinan tertinggi, pejabat yang berwenang, dan penanggungjawab inisiatif pengelolaan pengaduan dalam keseluruhan proses bisnis pengelolaan pengaduan?	a	Semua pembuat kebijakan, termasuk pimpinan tertinggi instansi, secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N	Apabila bentuk dokumentasi pendukung berupa pemberitaan media, konversi dokumen anda ke dalam bentuk pdf words dan cantumkan link pemberitaan.
		b	Sebagian besar pembuat kebijakan secara aktif terlibat dalam sebagian besar atau semua proses kebijakan dan/atau dalam simpul (hub) koordinasi SP4N	
		c	Sebagian kecil pembuat kebijakan secara aktif terlibat dalam sebagian kecil proses kebijakan saja dan/atau dalam simpul (hub) koordinasi SP4N	
		d	Keterlibatan pembuat	
			Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: notulensi, naskah dinas, disposisi, foto-foto kegiatan terkait, pemberitaan terkait, rencana kerja, laporan kegiatan, atau laporan kinerja yang memuat informasi terkait keterlibatan pimpinan dalam pengelolaan inisiatif atau dokumen lain yang relevan.	

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
			kebijakan dalam proses kebijakan bersifat terbatas, termasuk hanya menandatangani/mengesahkan rancangan kebijakan	
14	Mekanisme Partisipasi Masyarakat (4%) Bagaimana partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan?	a Masyarakat diberi kesempatan berpartisipasi aktif dalam pengawasan dan implementasi inisiatif pengelolaan pengaduan secara "real time" dan berkala melalui mekanisme yang disediakan penyelenggara. b Masyarakat diberi kesempatan berpartisipasi aktif dalam pengawasan dan implementasi inisiatif pengelolaan pengaduan secara berkala melalui mekanisme yang disediakan penyelenggara. c Masyarakat diberi kesempatan berpartisipasi aktif dalam pengawasan dan implementasi inisiatif pengelolaan	Dokumen pendukung dapat berupa a.l.: notulensi, dokumentasi keterlibatan masyarakat, atau bukti lain yang relevan.	<ul style="list-style-type: none"> • Apabila instansi sudah menyediakan kanal yang bisa diakses publik setiap saat untuk menyampaikan masukan atas pengelolaan pengaduan publik, maka dapat memenuhi poin maksimal.

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan																																												
		<p>pengaduan secara insidensial melalui mekanisme yang disediakan penyelenggara.</p> <p>d Masyarakat tidak diberikan kesempatan berpartisipasi dalam proses implementasi atau pengawasan inisiatif pengelolaan pengaduan</p>																																														
15	<p>Durasi Penyelesaian Pengaduan (5%) Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menanggapi dan menyelesaikan pengaduan?</p>	<p>a Rata-rata pengaduan masyarakat ditanggapi dengan batas maksimal penyelesaian dalam <i>Service Level/ Guarantee</i> (SLG) atau Rata-rata Tindak Lanjut (RTL) LAPOR! tidak melebihi 5 (lima) hari; dan persentase tindak lanjut laporan lebih dari 70%.</p> <p>b Rata-rata pengaduan masyarakat ditanggapi dengan batas maksimal penyelesaian dalam <i>Service Level/ Guarantee</i> (SLG) atau Rata-rata Tindak Lanjut (RTL) LAPOR!</p>	<p>Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: statistik pengaduan, statistik penyelesaian pengaduan, laporan pengelolaan pengaduan layanan publik yang memuat rerata durasi penyelesaian pengaduan (misal data RTL, rata-rata penyelesaian pengaduan) untuk tahun berjalan.</p>	<p>Contoh dokumen:</p> <p style="text-align: center;">TABEL 3.3 NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN PENGADILAN AGAMA PULANG PISAU</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Unsur Pelayanan</th> <th>Nilai Unsur Pelayanan</th> <th>Mutu Pelayanan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Kesesuaian persyaratan pelayanan</td> <td>3,13</td> <td>Baik</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Kemudahan prosedur pelayanan</td> <td>3,13</td> <td>Baik</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</td> <td>3,09</td> <td>Baik</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</td> <td>2,98</td> <td>Kurang Baik</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Kesesuaian produk pelayanan</td> <td>3,06</td> <td>Baik</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Kompetensi/kemampuan petugas</td> <td>3,14</td> <td>Baik</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Perilaku petugas pelayanan</td> <td>3,12</td> <td>Baik</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Kualitas sarana dan prasarana</td> <td>3,08</td> <td>Baik</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Penanganan pengaduan pengguna layanan</td> <td>3,93</td> <td>Sangat Baik</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Rata-rata Tertimbang</td> <td>3,18</td> <td>Baik</td> </tr> </tbody> </table> <p>Catatan : Warna biru menunjukkan persentase yang tinggi pada unsur pelayanan</p>	No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,13	Baik	2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,13	Baik	3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,09	Baik	4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	2,98	Kurang Baik	5	Kesesuaian produk pelayanan	3,06	Baik	6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,14	Baik	7	Perilaku petugas pelayanan	3,12	Baik	8	Kualitas sarana dan prasarana	3,08	Baik	9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,93	Sangat Baik		Rata-rata Tertimbang	3,18	Baik
No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan																																													
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,13	Baik																																													
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,13	Baik																																													
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,09	Baik																																													
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	2,98	Kurang Baik																																													
5	Kesesuaian produk pelayanan	3,06	Baik																																													
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,14	Baik																																													
7	Perilaku petugas pelayanan	3,12	Baik																																													
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,08	Baik																																													
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,93	Sangat Baik																																													
	Rata-rata Tertimbang	3,18	Baik																																													

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
			tidak melebihi 5 (lima) hari; dan persentase tindak lanjut laporan lebih dari 50%.	
		c	Rata-rata pengaduan masyarakat ditanggapi melebihi batas maksimal penyelesaian dalam <i>Service Level Guarantee</i> (SLG) atau Rata-rata Tindak Lanjut (RTL) LAPOR! melebihi 5 (lima) hari; dan persentase tindak lanjut laporan lebih dari 50%.	
		d	Rata-rata pengaduan masyarakat ditanggapi melebihi batas maksimal penyelesaian dalam <i>Service Level Guarantee</i> (SLG) atau Rata-rata Tindak Lanjut (RTL) LAPOR! melebihi 5 (lima) hari; dan persentase tindak lanjut laporan kurang dari 50%.	
C	Dampak (15%)			
16	Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik (5%) Bagaimana	a	Kepuasan pengguna layanan publik meningkat dibanding periode sebelumnya pada area atau proses bisnis yang	Dokumen pendukung dapat berupa a.l: hasil evaluasi/survei kepuasan pengguna layanan, atau dokumen lain yang relevan, sebelum dan
				<ul style="list-style-type: none"> Untuk indicator ini, instansi diminta untuk menunjukkan bukti peningkatan kepuasan pengguna layanan yang diukur setelah perbaikan layanan dibanding periode sebelumnya. Deskripsi sebaiknya memperlihatkan bentuk dan periode perbaikan serta nilai parameter

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan																																																								
	dampak inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang terlihat dari kepuasan pengguna layanan?	<p>a) dilakukan perbaikan layanan berdasarkan umpan balik inisiatif pengelolaan pengaduan.</p> <p>b) Kepuasan pengguna layanan publik meningkat dibanding periode sebelumnya pada area atau proses bisnis yang dilakukan perbaikan inisiatif pengelolaan pengaduan.</p> <p>c) Kepuasan pengguna layanan publik meningkat dibanding periode sebelumnya pada area atau proses bisnis yang diterapkan inisiatif. pengelolaan pengaduan.</p> <p>d) Tidak terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.</p>	<p>sesudah perbaikan layanan berdasarkan hasil umpan balik aduan, perbaikan inisiatif pengaduan, atau penerapan pengaduan untuk periode maksimal 2 tahun sebelumnya (n-1)</p>	<p>kepuasan pengguna layanan yang diukur sebelum dan sesudah perbaikan.</p> <ul style="list-style-type: none"> Salah satu data yang bisa dipakai sebagai penunjang antara lain Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pastikan Anda mencantumkan IKM pada periode setelah perbaikan dan sebelumnya sebagai pembandingan. Apabila yang diunggah adalah dokumen laporan, gunakan kolom page marker untuk memberikan penanda halaman. 																																																								
17	<p>Peningkatan Kepuasan Pengguna Inisiatif Pengaduan Pelayanan (5%)</p> <p>Bagaimana dampak inisiatif</p>	<p>a) Sebagian besar (>50%) pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta menunjukkan peningkatan jumlah dibandingkan tahun sebelumnya.</p> <p>b) Sebagian besar (>50%) pengaduan masyarakat telah</p>	<p>Dokumen pendukung dapat berupa a.l: statistik aduan, laporan hasil evaluasi aduan, atau dokumentasi lain yang di dalamnya memuat data jumlah aduan dan persentase data aduan yang disampaikan secara lengkap pada tahun berjalan dan tahun sebelumnya</p>	<p>Contoh bukti pendukung:</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Saluran</th> <th>Laporan</th> <th>Dikembalikan</th> <th>Verifikasi</th> <th>Proses</th> <th>Selesai</th> <th>Belum Dijawab</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Laporan Android</td> <td>710</td> <td>118</td> <td>130</td> <td>15</td> <td>236</td> <td>142</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Simulasi</td> <td>804</td> <td>267</td> <td>1023</td> <td>47</td> <td>204</td> <td>1220</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Laporan Website</td> <td>2703</td> <td>518</td> <td>504</td> <td>48</td> <td>1084</td> <td>545</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Laporan SP4A</td> <td>103</td> <td>29</td> <td>6</td> <td>0</td> <td>8</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Twitter Kamasa</td> <td>6367</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>463</td> <td>7164</td> <td>516</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Total</td> <td>10477</td> <td>1412</td> <td>1720</td> <td>671</td> <td>12140</td> <td>2502</td> </tr> </tbody> </table> <p>Statistik pengelolaan pengaduan Pemrov Jateng (https://ppid.diskominfo.jatengprov.go.id/data-statistik/)</p>	No.	Saluran	Laporan	Dikembalikan	Verifikasi	Proses	Selesai	Belum Dijawab	1	Laporan Android	710	118	130	15	236	142	2	Simulasi	804	267	1023	47	204	1220	3	Laporan Website	2703	518	504	48	1084	545	4	Laporan SP4A	103	29	6	0	8	8	5	Twitter Kamasa	6367	0	2	463	7164	516	Total		10477	1412	1720	671	12140	2502
No.	Saluran	Laporan	Dikembalikan	Verifikasi	Proses	Selesai	Belum Dijawab																																																					
1	Laporan Android	710	118	130	15	236	142																																																					
2	Simulasi	804	267	1023	47	204	1220																																																					
3	Laporan Website	2703	518	504	48	1084	545																																																					
4	Laporan SP4A	103	29	6	0	8	8																																																					
5	Twitter Kamasa	6367	0	2	463	7164	516																																																					
Total		10477	1412	1720	671	12140	2502																																																					

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
	pengelolaan beserta perbaikan berkelanjutannya kepada kepercayaan publik dalam bentuk partisipasi maupun peningkatan kualitas laporan?	c	disampaikan dengan lengkap dan tepat namun tidak ada peningkatan dibandingkan dengan tahun sebelumnya.	periode yang sama (<i>year to date</i>).
		d	Sebagian kecil (<50%) pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat namun secara jumlah meningkat dari tahun sebelumnya.	
18	Pemanfaatan Pengaduan dalam Perbaikan Kebijakan (5%) Bagaimana pemanfaatan data pengaduan serta hasil pemantauan dan evaluasi atas inisiatif pengelolaan	a	Pengolahan data pengaduan serta pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin serta hasilnya digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan.	<ul style="list-style-type: none"> Dalam indikator ini yang terpenting adalah dapat mendeskripsikan bagaimana data aduan diolah dan kemudian hasilnya dapat digunakan sebagai umpan balik perbaikan proses bisnis. Contoh bentuk pemanfaatan pengaduan dalam perbaikan kebijakan misalnya pembangunan aplikasi pengelolaan pengaduan “jalan cantik” yang didasarkan karena tingginya aduan terkait kerusakan jalan yang perlu ditindak lanjuti (link: https://jatengprov.go.id/publik/aplikasi-jalan-cantik-diluncurkan/)
		b	Pengolahan data pengaduan serta pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dilakukan tidak secara rutin	

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
	pengaduan pelayanan dalam rangka perbaikan kebijakan?		namun hasilnya sudah digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan.	(misal dalam bentuk notulen, laporan, berita).
		c	Pengolahan data pengaduan serta pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dilakukan tidak secara rutin dan hasilnya belum digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan.	
		d	Pengolahan data pengaduan serta pelaksanaan pemantauan dan evaluasi belum pernah dilakukan.	
D	Berkelanjutan (15%)			
19	Dukungan Kebijakan (8%) Bagaimana dasar hukum pembentukan inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan?	a	Inisiatif pengelolaan pengaduan dibentuk dengan dasar hukum berupa produk hukum tertinggi di instansi (Peraturan Menteri/Peraturan Lembaga/Peraturan Daerah)	Contoh dokumen: SK Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan
		b	Inisiatif pengelolaan pengaduan dibentuk dengan dasar hukum berupa keputusan pimpinan tertinggi instansi.	
		c	Inisiatif pengelolaan	

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
		<p>pengaduan dibentuk dengan dasar hukum berupa edaran pimpinan instansi atau keputusan pimpinan lain yang bukan merupakan pimpinan tertinggi instansi.</p>		 <p>PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH SEKRETARIAT DAERAH</p> <p>KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH NOMOR : 488 /0009721 /2016</p> <p>TENTANG</p> <p>PEMBENTUKAN PETUGAS PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT MELALUI SMS DAN TELEPON LAPOR GUBERNUR</p> <p>SEKRETARIS DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH,</p> <p>Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan publik melalui media SMS dengan nomor 08112920200 dan telepon dengan nomor (024) 8441256, perlu penunjukan petugas pelayanan aduan masyarakat dengan melibatkan unsur instansi terkait;</p>
		d	<p>Inisiatif pengelolaan pengaduan dibentuk dengan dasar tindakan administrasi pemerintahan.</p>	
20	<p>Kesalingterkaitan (7%) Bagaimana desain dan implementasi hubungan antara pengelola pengaduan pelayanan, unit pelaksana pelayanan, dan pembuatan keputusan?</p>	a	<p>Inisiatif pengelolaan pengaduan memiliki mekanisme dan tata kerja keterkaitan yang formal dengan semua penyelenggara pelayanan publik dan pembuat kebijakan di instansi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indikator menilai keterkaitan antara pengelolaan pengaduan publik dengan proses bisnis lainnya yang terlihat dalam tata laksana/prosedur koordinasi dan operasi antara lintas fungsi pengelola pengaduan, pembuat kebijakan, dan unit teknis/tindak lanjut aduan. • Contoh dokumen pendukung: SOP Penangan Aduan Masyarakat dan Whistle blowing System Kementerian Perdagangan
		b	<p>Inisiatif pengelolaan pengaduan memiliki mekanisme dan tata kerja keterkaitan yang formal dengan sebagian penyelenggara pelayanan publik dan pembuat kebijakan di instansi.</p>	

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan																																																					
		<p>c Inisiatif pengelolaan pengaduan tidak memiliki mekanisme dan tata kerja keterkaitan yang formal dengan penyelenggara pelayanan publik dan pembuat kebijakan di instansi namun secara aktivitas sudah dilaksanakan.</p> <p>d Inisiatif pengelolaan pengaduan tidak memiliki mekanisme dan tata kerja keterkaitan dengan penyelenggara pelayanan publik dan pembuat kebijakan di instansi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> dokumentasi koordinasi antara pembuat kebijakan, unit pelaksana pelayanan publik, dan pengelola pengaduan pelayanan yang memuat informasi terkait pola dan mekanisme hubungan kerja antar unit. 	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th rowspan="2">Aktivitas</th> <th rowspan="2">Pengadu</th> <th rowspan="2">Penelaah</th> <th rowspan="2">Tim Penanganan Aduan/Inspektorat</th> <th rowspan="2">Pimpinan</th> <th colspan="3">Mutu Baku</th> <th rowspan="2">Keterangan</th> </tr> <tr> <th>Kelengkapan</th> <th>Waktu</th> <th>Output</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>memenuhi kelengkapan maka penelaah dan Verifikator meminta pengadu melengkapi aduan. Bila sudah diperbaiki maka akan diproses seperti pada point (2). (2) Apabila aduan lengkap, langsung ditangani dengan membuat surat pengantar pada pimpinan, serta menginformasikan durasi penanganan aduan kepada pengadu</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>paling lama selama 30 hari sejak diterimanya aduan.</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Penelaah dan verifikator membuat surat pengantar perihal aduan kepada Pimpinan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Data aduan, peraturan yang terkait</td> <td>Max hari</td> <td>5</td> <td>Hasil telah dan surat pengantar</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Pimpinan menerbitkan surat tugas penanganan aduan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Data aduan, surat pengantar</td> <td>1 hari</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>Tim Penanganan Aduan menerima Surat Tugas Penanganan Aduan</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No	Aktivitas	Pengadu	Penelaah	Tim Penanganan Aduan/Inspektorat	Pimpinan	Mutu Baku			Keterangan	Kelengkapan	Waktu	Output		memenuhi kelengkapan maka penelaah dan Verifikator meminta pengadu melengkapi aduan. Bila sudah diperbaiki maka akan diproses seperti pada point (2). (2) Apabila aduan lengkap, langsung ditangani dengan membuat surat pengantar pada pimpinan, serta menginformasikan durasi penanganan aduan kepada pengadu								paling lama selama 30 hari sejak diterimanya aduan.	4.	Penelaah dan verifikator membuat surat pengantar perihal aduan kepada Pimpinan					Data aduan, peraturan yang terkait	Max hari	5	Hasil telah dan surat pengantar	5.	Pimpinan menerbitkan surat tugas penanganan aduan					Data aduan, surat pengantar	1 hari			6.	Tim Penanganan Aduan menerima Surat Tugas Penanganan Aduan								
No	Aktivitas	Pengadu	Penelaah	Tim Penanganan Aduan/Inspektorat							Pimpinan	Mutu Baku			Keterangan																																										
					Kelengkapan	Waktu	Output																																																		
	memenuhi kelengkapan maka penelaah dan Verifikator meminta pengadu melengkapi aduan. Bila sudah diperbaiki maka akan diproses seperti pada point (2). (2) Apabila aduan lengkap, langsung ditangani dengan membuat surat pengantar pada pimpinan, serta menginformasikan durasi penanganan aduan kepada pengadu								paling lama selama 30 hari sejak diterimanya aduan.																																																
4.	Penelaah dan verifikator membuat surat pengantar perihal aduan kepada Pimpinan					Data aduan, peraturan yang terkait	Max hari	5	Hasil telah dan surat pengantar																																																
5.	Pimpinan menerbitkan surat tugas penanganan aduan					Data aduan, surat pengantar	1 hari																																																		
6.	Tim Penanganan Aduan menerima Surat Tugas Penanganan Aduan																																																								
E	Konektivitas dan Keterhubungan (15%)																																																								
21	<p>Konektivitas (5%) Apakah inisiatif pengelolaan pengaduan terkoneksi dengan SP4N-LAPOR!?</p>	<p>a Ya, inisiatif menggunakan LAPOR! sebagai kanal/platform pengelolaan pengaduan yang utama.</p> <p>b Ya, inisiatif menggunakan LAPOR! dan sistem pengaduan lain sebagai kanal/platform</p>	<p>Dokumen pendukung berupa statistik pengaduan dari LAPOR! Yang dikelola dalam inisiatif, dokumentasi lain yang relevan.</p>	<p>Contoh dokumen:</p>																																																					

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
		<p>pengelolaan pengaduan dengan intensitas penggunaan yang berimbang.</p> <p>c Ya, inisiatif menggunakan LAPOR! dan sistem pengaduan lain sebagai kanal/platform pengelolaan pengaduan, namun intensitas penggunaan lebih tinggi pada sistem pengaduan lain.</p> <p>d Inisiatif pengelolaan pengaduan tidak menggunakan LAPOR! sebagai kanal/platform pengelolaan pengaduan.</p>		<p>Saluran Pelayanan Informasi Publik Kementerian Perdagangan</p>  <p>LAPORAN TRIWULAN 2 TAHUN 2020 PELAYANAN INFORMASI PUBLIK 09</p>
22	<p>Ketersediaan Tim Pengelolaan Pengaduan (5%)</p> <p>Apakah telah dibentuk Tim Pengelolaan Pengaduan</p>	<p>a Ya, telah terbentuk tim pengelolaan pengaduan melalui SK Menteri/Kepala Lembaga/Kepala Daerah.</p> <p>b Ya, telah terbentuk tim pengelola pengaduan melalui SK Kepala</p>	<p>Dokumen pendukung berupa dokumen penetapan atau dokumentasi yang berisi arahan/disposisi pimpinan atau inisiatif organisasi terkait pembentukan tim pengelolaan pengaduan (misal dalam bentuk</p>	<p>Indikator ini menilai ketersediaan tim pengelola pengaduan yang ditetapkan melalui keputusan maupun dokumen resmi instansi misalnya SK, Keputusan, Nota Dinas.</p> <p>Contoh praktik baik: Surat Keputusan Pimpinan Instansi tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan</p>

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
	pada LAPOR! untuk mendukung inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan publik?	<p>Unit/Kepala Biro/Sekretaris Daerah dan/atau Kepala Dinas.</p> <p>c Ya, telah tersedia tim pengelola pengaduan berdasarkan arahan pimpinan/inisiatif organisasi namun belum diformalkan ke dalam Keputusan Pimpinan.</p> <p>d Tidak terdapat tim pengelola pengaduan.</p>	notulen rapat, nota dinas, disposisi, atau kajian/laporan).	 <p>BUPATI SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR</p> <p>KEPUTUSAN BUPATI SIDOARJO NOMOR: 188/630 /438.1.1.3/2018</p> <p>TENTANG</p> <p>TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS ADMINISTRATOR PADA PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO</p> <p>DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA</p> <p>BUPATI SIDOARJO,</p> <p>Menimbang: a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Sidoarjo; b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati Sidoarjo tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Perangkat Daerah Pemerintah</p>
23	<p>Integrasi/Keterhubungan sistem pengelolaan pengaduan dengan SP4N-LAPOR! (5%)</p> <p>Apakah inisiatif sistem pengelolaan pengaduan sudah terintegrasi dengan SP4N-</p>	<p>a Ya, inisiatif pengelolaan layanan pengaduan elektronik telah menggunakan kanal/platform LAPOR! atau memiliki kanal/platform lain yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).</p> <p>b Belum, namun inisiatif pengelolaan layanan pengaduan</p>	Bukti pendukung dapat berupa SK LAPOR!, dokumentasi integrasi inisiatif pengaduan ke SP4N-LAPOR!, surat dari instansi Pembina terkait status integrasi, surat pengusulan integrasi, atau dokumentasi pembahasan internal terkait rencana integrasi (misal notulen, kajian, laporan kegiatan).	<ul style="list-style-type: none"> Indikator ini mengukur progress keterhubungan antara sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik di instansi Anda dengan LAPOR! melalui SPBE. Nilai optimal dapat diberikan kepada instansi Anda apabila: <ol style="list-style-type: none"> Instansi hanya menggunakan LAPOR! sebagai kanal pengaduan pelayanan publik; atau Inisiatif instansi sudah terhubung dengan LAPOR! melalui SPBE atau pernah terhubung sebelumnya dengan LAPOR! versi sebelumnya; atau Instansi mempunyai beberapa inisiatif pengelolaan pengaduan dan salah satunya menggunakan LAPOR! serta sudah terhubung dengan LAPOR! yang dibuktikan dengan adanya SK Tim Pengelolaan LAPOR!

No	Kriteria/Bobot /Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
	LAPOR!?	<p>publik elektronik telah diusulkan untuk dievaluasi agar dapat terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! melalui SPBE.</p> <p>c Belum, namun inisiatif pengelolaan layanan pengaduan publik elektronik sedang dalam tahap persiapan untuk diusulkan diintegrasikan dengan SP4N-LAPOR! melalui SPBE.</p> <p>d Inisiatif pengelolaan belum terintegrasi dan belum dipersiapkan untuk dapat diintegrasikan ke SPBE.</p>		<p>• Contoh Dokumen Pendukung:</p>  <p>The screenshot displays a user interface for a report management system. At the top, there is a banner with the text 'PENGLOLAAN PENGADUAN SECARA SEDERHANA, CEPAT, TEPAT, TUNTAS, DAN TERKOORDINASI DENGAN BAIK'. Below this, there are logos for 'LAPOR!' and 'Lapor Gub..!' connected by a double-headed arrow labeled 'INTEGRASI sistem'. The main content area shows a 'Proses Pembuatan e-KTP Rumit' (Complex e-KTP Creation Process) with a form containing personal and identification details. On the right side, there is a notification panel with a green 'DISPERMADES DUKCAPIL' status and a yellow 'DISPERMADES DUKCAPIL' status, both indicating that the report has been processed and forwarded to the relevant authorities.</p>



Unit Pengelola Pelayanan (UPP)

Total Score: 100										
Pendorong Perubahan			Perubahan dan Perbaikan Pengelolaan Pengaduan		Dampak		Berkelanjutan		Konektivitas	
10%			50%		20%		15%		5%	
Visi layanan	perbaikan	3%	Perencanaan	4%	Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik	7%	Dukungan Kebijakan	8%	Konektivitas	5%
			Proses Bisnis	10%						
			SDM	4%						
			Pengembangan Kapasitas SDM	3%						
Inisiasi Pembangunan Sistem		4%	Organisasi	2%	Peningkatan Kepuasan Pengguna Inisiatif Pengaduan Pelayanan	6%	Kesaling-terkaitan	7%		
			Teknologi	3%						
			Pengendalian	4%						
			Sarana dan Prasarana	4%						
Mengatasi Masalah dalam pelayanan publik		3%	Anggaran	3%	Pemanfaatan Pengaduan dalam Perbaikan Kebijakan	7%				
			Keterlibatan Pimpinan	4%						
			Mekanisme Partisipasi Masyarakat	4%						
			Durasi Penyelesaian Pengaduan	5%						

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
A	Pendorong Perubahan(10%)			
1	<p>Visi Perbaikan Layanan (3%)</p> <p>Apakah organisasi Saudara memiliki visi perbaikan layanan yang dilakukan melalui strategi pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang selaras dengan kebijakan instansi induk?</p>	<p>a Ya, visi perbaikan layanan melalui strategi pengelolaan pengaduan tercantum dalam dokumen perencanaan resmi dan/atau keputusan resmi organisasi lainnya dan selaras dengan kebijakan instansi induk.</p> <p>b Ya, visi perbaikan layanan melalui strategi pengelolaan pengaduan telah tercantum di dokumen perencanaan resmi organisasi dan/atau keputusan resmi lainnya namun belum secara jelas selaras dengan kebijakan instansi induk.</p> <p>c Ya, visi perbaikan layanan melalui strategi pengelolaan pengaduan telah dibahas dan dituangkan dalam bentuk konsep namun belum ditetapkan dalam</p>	<p>Bukti pendukung dapat berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dokumen perencanaan (Renstra, rencana tahunan, Rencana Aksi implementasi Roadmap SP4N) yang memuat visi perbaikan layanan di level UPP dan di Instansi Induk. Surat atau keputusan dari instansi induk kepada UPP terkait inisiatif pengelolaan pengaduan. Dokumen kebijakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang memuat visi perbaikan layanan. Kajian, notulen, surat, <i>policy notes</i> yang memuat visi perbaikan melalui strategi pengelolaan pengaduan pelayanan publik. 	<ul style="list-style-type: none"> Indikator ini menilai kejelasan visi perbaikan layanan melalui strategi pengelolaan pengaduan yang dinyatakan dalam dokumen resmi instansi serta keselarasannya dengan kebijakan instansi induk. Dalam menjawab indikator ini, Anda diharapkan dapat mendeskripsikan dengan jelas dan ringkas bagaimana visi perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan dituangkan dalam dokumen yang terkait dengan perencanaan maupun kebijakan operasional instansi dan bagaimana keselarasannya dengan kebijakan instansi Induk. Untuk mendukung jawaban Anda sertakan dokumen perencanaan instansi Anda dan/atau dokumen terkait pembangunan inisiatif pengelolaan pengaduan serta dokumen yang memuat koordinasi dengan instansi induk. Gunakan kolom <i>page marker</i> untuk memberikan penanda bagian informasi dalam dokumen Anda yang relevan dengan jawaban.

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
		<p>dokumen resmi organisasi.</p> <p>d Pengelolaan pengaduan pelayanan bukan menjadi bagian dari strategi untuk mencapai visi perbaikan pelayanan instansi penyelenggara.</p> <p>d Tidak terdapat pertimbangan masalah riil atas penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembangunan dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dokumen resmi instansi lainnya yang memuat secara eksplisit visi perbaikan melalui strategi pengelolaan pengaduan pelayanan publik. 	
2	<p>Inisiasi pembangunan sistem pengelolaan pengaduan (4%)</p> <p>Bagaimana inisiatif pembangunan sistem pengelolaan pengaduan dikembangkan?</p>	<p>a Pembangunan sistem pengelolaan pengaduan merupakan inisiatif instansi penyelenggara yang didukung instansi induk dan dituangkan dalam keputusan formal.</p> <p>b Pembangunan sistem pengelolaan pengaduan merupakan inisiatif instansi penyelenggara dan didukung instansi induk namun belum dituangkan dalam keputusan formal</p>	<p>Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.:</p> <ul style="list-style-type: none"> SK maupun aturan terkait sistem pengelolaan pengaduan. SK penunjukan dari instansi induk kepada personil UPP sebagai penghubung. Nota/surat dinas internal instansi penyelenggara, 	<ul style="list-style-type: none"> Indikator ini menilai proses inisiasi pembangunan sistem pengelolaan pengaduan. Nilai yang lebih tinggi diberikan kepada pembangunan yang inisiatifnya bersifat institusional dan dibuktikan dengan adanya keputusan resmi organisasi serta mendapatkan dukungan dari instansi induk Contoh dokumen yang dapat mendukung jawaban Anda: <ul style="list-style-type: none"> Surat Keputusan Kepala Instansi (misal Keputusan Direktur Jenderal, Keputusan Direktur Utama, dll) tentang pembentukan dan/atau tata cara penanganan pengaduan

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
		<p>organisasi.</p> <p>c Pembangunan sistem pengelolaan pengaduan merupakan inisiatif pimpinan instansi/satuan penyelenggara dan belum dituangkan dalam keputusan formal organisasi</p> <p>d Pembangunan sistem pengelolaan pengaduan merupakan bentuk pelaksanaan instruksi instansi induk dan/atau peraturan perundang-undangan saja dan belum dituangkan dalam keputusan formal organisasi.</p>	<p>notulensi rapat dan/atau arahan pimpinan organisasi terkait inisiatif pengelolaan pengaduan,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota dinas atau surat menyurat antara instansi penyelenggara dan instansi induk. <p>Dokumentasi lain yang memperlihatkan inisiasi pembangunan pengelolaan dan dukungan dari instansi induk.</p>	<p>masyarakat.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Dokumen perencanaan (Rencana Strategis, Rencana Kerja, Roadmap, atau dokumen lain) instansi yang di dalamnya memuat visi perbaikan layanan melalui penanganan pengaduan masyarakat. o Keputusan Instansi Induk mengenai pengelolaan terpadu atas pengaduan masyarakat untuk UPP/OPD di bawahnya (misal Peraturan Menteri/Kepala/Kepala Daerah tentang penanganan pengaduan masyarakat terpadu) o SK Tim penanganan pengaduan masyarakat di instansi induk yang mencakup lintas unit/direktorat termasuk instansi Anda.
3	<p>Mengatasi masalah dalam pelayanan publik (3%)</p> <p>Apakah inisiatif pembangunan dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan di instansi Saudara didasarkan pada kajian/data dukung yang memadai</p>	a Ya, pembangunan dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan didasari kajian konteks organisasi yang didukung data empiris atas masalah dalam penyelenggaraan layanan yang menjadi dasar pembangunan atau pengembangan inisiatif (misalnya statistik pelayanan publik, pengaduan masyarakat,	<p>Bukti pendukung dapat berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumen perencanaan pembangunan dan/atau pengembangan sistem pengelolaan pengaduan yang memuat deskripsi permasalahan 	<ul style="list-style-type: none"> • Indikator ini menilai rasionalisasi yang digunakan sebagai dasar pembangunan inisiatif pengelolaan pengaduan. • Instansi perlu memperlihatkan apakah perencanaan pembangunan dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan apakah didasarkan pada kajian yang didukung oleh data empiris dari masalah yang dihadapi oleh instansi dalam menyelenggarakan layanan publik • Contoh bukti pendukung yang baik untuk pemenuhan indikator: <ul style="list-style-type: none"> o Dokumen internal (misal Nota Dinas,

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
	terkait masalah yang dihadapi instansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik?		dan indeks kepuasan masyarakat).	<p>Kajian Akademis, Survei, Kajian Internal) yang memuat analisa konteks dan masalah yang dihadapi oleh instansi yang digunakan sebagai pertimbangan pembangunan dan/atau pengembangan/penguatan pengelolaan pelayanan publik.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Dokumentasi pembahasan terkait pembangunan dan/atau pengembangan pengelolaan pengaduan yang di dalamnya memperlihatkan adanya analisa konteks organisasi dan masalah yang dihadapi (misal: Notulen rapat, Laporan FGD/Konsinyering/Workshop, dll) • Gunakan kolom <i>page marker</i> untuk memberikan penanda bagian informasi dalam dokumen Anda yang relevan dengan jawaban.
b		Ya, pembangunan dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan didasari kajian konteks organisasi atas masalah dalam penyelenggaraan layanan yang menjadi dasar pembangunan atau pengembangan inisiatif namun masih bersifat kualitatif/deskriptif dan tidak disertai data empiris.	<p>strategis sesuai dengan konteks organisasi (misal: analisa SWOT, isu internal dan eksternal, statistik pengaduan, indeks kepuasan masyarakat)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kajian atau policy notes yang digunakan sebagai pertimbangan pembangunan dan/atau pengembangan sistem pengelolaan pengaduan yang di dalamnya memuat deskripsi permasalahan strategis sesuai dengan konteks organisasi. 	
c		Ya, pembangunan dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan dilakukan melalui pertimbangan atas masalah dalam penyelenggaraan layanan publik yang dihadapi oleh organisasi yang menjadi dasar pembangunan atau pengembangan inisiatif namun tidak didukung kajian konteks organisasi.	<p>strategis sesuai dengan konteks organisasi)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kajian atau policy notes yang digunakan sebagai pertimbangan pembangunan dan/atau pengembangan sistem pengelolaan pengaduan yang di dalamnya memuat deskripsi permasalahan strategis sesuai dengan konteks organisasi. • Dokumentasi pembahasan perencanaan pembangunan dan/atau pengembangan sistem pengelolaan 	
d		Tidak terdapat pertimbangan masalah riil atas penyelenggaraan		

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
		<p>pelayanan publik dalam pembangunan dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan.</p>	<p>pengaduan (misal notulen rapat, laporan kegiatan) yang di dalamnya memuat analisa permasalahan strategis yang dihadapi oleh organisasi.</p> <p>Dokumen lain yang relevan dalam pembangunan dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan dan memperlihatkan adanya kajian atas permasalahan strategis organisasi.</p>	
B	Perubahan dan Perbaikan Pengelolaan Pengaduan (50%)			
4	<p>Perencanaan (4%)</p> <p>Apakah inisiatif pengelolaan pengaduan dibangun melalui proses perencanaan yang komprehensif?</p>	<p>a Ya, pengelolaan pengaduan memiliki rencana aksi yang konkret disertai (1) target/sasaran periodik; (2) penanggung jawab; (3) pengalokasian SDM Pengelola; (4) pengalokasian anggaran; (5) pengalokasian sarana-prasarana; (6) rencana</p>	<p>Bukti pendukung dapat berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumen rencana tahunan organisasi ; • Rencana aksi; • Keputusan; • Kajian ; • Dokumentasi 	

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
		<p>a pengembangan (SDM, sistem); dan (7) rencana pemantauan dan evaluasi.</p> <p>b Ya, pengelolaan pengaduan memiliki rencana aksi yang jelas, namun hanya memenuhi minimal 3 dari elemen pada huruf a.</p> <p>c Ya, pengelolaan pengaduan memiliki rencana aksi yang jelas, namun hanya memenuhi kurang dari 3 atas elemen pada huruf a.</p> <p>d Inisiatif pengelolaan pengaduan tidak memiliki rencana aksi atau rencana tahunan.</p>	<p>pembahasan (notulen, laporan); yang terkait dengan pembangunan, pengelolaan, dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan di dalamnya mencantumkan elemen perencanaan.</p> <p>Bukti dapat berisi beberapa dokumen, namun setiap bukti disertakan penjelasan bagian yang terkait dan posisinya.</p>	
5	<p>Proses Bisnis (10%)</p> <p>Apakah sistem pengelolaan pengaduan memiliki proses bisnis yang komprehensif?</p>	<p>a Ya, sistem pengelolaan pengaduan memiliki 7-8 elemen dari proses bisnis yang utuh yang meliputi (1) penerimaan pengaduan, (2) penanganan dan pengklasifikasian pengaduan, (3) penyaluran pengaduan, (4) status dan tindak lanjut pengaduan, (5)</p>	<p>Dokumen pendukung dapat berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> dokumen proses bisnis dari sistem pengelolaan pengaduan pelayanan. SOP/juknis/juklak dari sistem pengelolaan 	

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
		<p>penyelesaian pengaduan, (6) pelaporan, (7) monitoring & evaluasi, dan (8) penyusunan dan penyampaian rekomendasi kebijakan.</p> <p>b Ya, sistem pengelolaan pengaduan memiliki proses bisnis namun hanya memenuhi 4-6 elemen pada huruf a.</p> <p>c Ya, sistem pengelolaan pengaduan memiliki proses bisnis namun hanya memenuhi 2-3 elemen pada huruf a.</p> <p>d Ya, sistem pengelolaan pengaduan memiliki proses bisnis namun hanya memenuhi 0-1 elemen pada huruf a.</p>	<p>pengaduan pelayanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> dokumen lain yang berisi proses bisnis/alur pengelolaan. SK penunjukan dari instansi induk kepada personil UPP sebagai penghubung. 	
6	<p>Sumber Daya Manusia (4%)</p> <p>Apakah inisiatif didukung alokasi sumber daya manusia dengan kapasitas yang</p>	<p>a Ya, kebutuhan SDM untuk inisiatif pengelolaan pengaduan dialokasikan dengan jumlah memadai dan kebutuhannya dievaluasi secara rutin baik dari sisi jumlah maupun kompetensi.</p>	<p>Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Laporan dan/atau dokumen rencana yang berisi data formasi/kebutuhan, jumlah, dan profil 	<ul style="list-style-type: none"> Untuk indikator ini, Anda diharapkan dapat menjelaskan struktur organisasi/fungsi yang mempunyai tanggung jawab mengelola pengaduan publik, jumlah formasi yang diperlukan untuk mengisi organisasi tersebut, kompetensi yang dibutuhkan, serta tingkat pengisian saat ini. Apabila informasi pendukung ada di

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
	memadai?	<p>b Ya, Sebagian besar SDM telah dialokasikan secara memadai dan kebutuhan atas sumber daya dievaluasi secara rutin.</p> <p>c Belum, baru sebagian kecil SDM yang telah dialokasikan memadai secara jumlah maupun kompetensi namun evaluasi atas kebutuhannya sudah dilakukan secara rutin.</p> <p>d Inisiatif pengelolaan pengaduan belum didukung kapasitas SDM yang memadai dan belum dilakukan evaluasi atas kebutuhannya secara rutin.</p>	<p>kompetensi dari SDM pengelola pengaduan pelayanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> Data uraian jabatan dari SDM yang terkait pengelola pengaduan pelayanan. Data evaluasi kekuatan SDM untuk inisiatif pengelolaan pengaduan (misalnya dalam laporan monitoring & evaluasi, LAKIP, atau dokumen lain yang mencantumkan hasil evaluasi kekuatan SDM). 	<p>dokumen yang terpisah (misalnya struktur dan formasi dalam SK, kompetensi dalam SOP, dan realisasi dalam laporan evaluasi) gunakan kolom <i>page marker</i> untuk memberikan keterangan penanda halaman.</p>
7	<p>Pengembangan Kapasitas SDM (3%)</p> <p>Apakah personil pengelola inisiatif pengaduan telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis</p>	<p>a Seluruh personil pengelola pengaduan telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis yang dibutuhkan untuk mengelola inisiatif dan menunjukkan perbaikan kinerja setelah</p>	<p>Dokumen pendukung dapat berupa a.l:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rekapitulasi daftar program pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N 	<p>Pastikan dokumen yang Anda sampaikan merupakan bukti pelaksanaan pengembangan kapasitas SDM yang terkait dengan pengelolaan pengaduan</p>

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
	terkait dengan inisiatif yang dijalankan oleh organisasi dan terdapat perbaikan kinerja setelah pembelajaran?	<p>a pembelajaran.</p> <p>b Sebagian besar personil pengelola telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis yang dibutuhkan untuk mengelola inisiatif dan menunjukkan perbaikan kinerja setelah pembelajaran.</p> <p>c Sebagian besar personil pengelola telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis yang dibutuhkan untuk mengelola inisiatif namun belum menunjukkan perbaikan kinerja sesuai sasaran pembelajaran.</p> <p>d Hanya sebagian kecil personil pengelola yang telah menerima pengembangan kompetensi teknis terkait pengelolaan inisiatif.</p>	<p>(misalnya Bimtek SP4N-LAPOR, Bimtek mekanisme pengelolaan pengaduan, Bimtek pengelolaan pengaduan yang diselenggarakan instansi induk, dll) untuk personil pengelola SP4N beserta waktu keikut sertaannya.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekapitulasi capaian kinerja personil pengelola SP4N sebelum dan sesudah program pengembangan (misalnya Sasaran Kinerja Pegawai atau evaluasi lainnya). • Bukti peyelenggaraan atau keikutsertaan personil dalam program pengembangan. 	
8	Organisasi (2%)	a Inisiatif pengelolaan pengaduan dikelola dalam	Bukti pendukung dapat berupa, a.l.: dokumen	

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
	Bagaimana pengorganisasian inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan?	<p>sebuah unit kerja organik yang salah satu tugas dan fungsi pokoknya meliputi pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang diselenggarakan organisasi serta memiliki hubungan kerja dan akuntabilitas yang jelas.</p> <p>b Inisiatif pengelolaan pengaduan dikelola oleh tim yang bersifat ad hoc yang bertugas melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi.</p> <p>c Inisiatif pengelolaan pengaduan dikelola unit kerja organik dimana tugas dan fungsi terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan tugas tambahan dan hubungan kerja serta akuntabilitas terkait pengelolaan pengaduan kurang jelas.</p> <p>d Inisiatif pengelolaan pengaduan dikelola tim ad hoc dengan tugas dan fungsi tidak hanya terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik saja.</p>	terkait penetapan organisasi dan tata kerja pengelolaan pengaduan pelayanan (misalnya SK, Tupoksi, dokumen perencanaan inisiatif pengaduan).	

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan	
9	Teknologi (3%) Apakah penyelenggaraan inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan didukung dengan teknologi informasi yang memadai?	a	Ya, penyelenggaraan inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan teknologi informasi yang sesuai dengan rencana kerja instansi penyelenggara dan selaras dengan rencana aksi SP4N instansi induk.	Dokumen pendukung dapat berupa a.l.: data penggunaan, daftar aset TIK, rencana pemanfaatan TIK, SOP, petunjuk teknis yang terkait dengan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan.	<ul style="list-style-type: none"> • Pastikan dokumen yang Anda sampaikan terkait dengan perencanaan, evaluasi, maupun hasil implementasi dari teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mendukung pengelolaan pengaduan • Apabila Anda mengunggah dokumen perencanaan secara utuh, gunakan kolom <i>page marker</i> untuk menandai bagian dokumen yang berisi informasi yang relevan.
		b	Ya, penyelenggaraan inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan teknologi informasi yang sesuai dengan rencana kerja instansi penyelenggara namun belum diselaraskan dengan rencana aksi SP4N instansi induk.	Dokumen pendukung dapat berupa a.l.: <ul style="list-style-type: none"> • Dokumen rencana kerja instansi penyelenggara yang mencantumkan kebutuhan teknologi informasi untuk pengelolaan pengaduan. 	
		c	Ya, penyelenggaraan inisiatif pengelolaan pengaduan didukung dengan teknologi informasi namun pemenuhannya baru sebagian dari kebutuhan yang direncanakan oleh instansi penyelenggara.	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumen renaksi SP4N instansi induk. • Data realisasi teknologi informasi (misalnya: aset TIK, rencana pemanfaatan TIK, sistem/aplikasi yang digunakan). 	
		d	Penyelenggaraan inisiatif belum didukung dengan teknologi informasi.		

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
			<ul style="list-style-type: none"> SOP, petunjuk teknis yang terkait dengan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan. 	
10	Pengendalian (4%) Bagaimana mekanisme pengendalian dalam implementasi inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan?	a Terdapat mekanisme pemantauan dan evaluasi yang pelaksanaannya dilakukan secara rutin minimal triwulanan. b Terdapat mekanisme pemantauan dan evaluasi yang dilakukan secara rutin dan bersifat semesteran. c Terdapat mekanisme pemantauan dan evaluasi yang dilakukan secara rutin dan bersifat tahunan. d Terdapat mekanisme pemantauan dan evaluasi namun tidak dilakukan secara rutin.	Dokumen pendukung dapat berupa a.l.: laporan pemantauan dan evaluasi, SOP pemantauan dan evaluasi, dokumentasi proses pemantauan dan evaluasi.	Apabila dokumen yang Anda unggah merupakan dokumen evaluasi atas pengendalian untuk beberapa program dan/atau fungsi organisasi, gunakan kolom <i>page marker</i> untuk menandai bagian dokumen yang berisi informasi yang relevan dengan pengelolaan pengaduan.

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
11	<p>Sarana dan Prasarana (4%)</p> <p>Media apa yang digunakan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan?</p>	<p>a Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media, meliputi media konvensional (kotak pengaduan, surat, telepon, SMS) dan media kontemporer (media sosial, website, aplikasi ponsel) termasuk LAPOR! yang keseluruhan datanya terkonsolidasi di dalam LAPOR!.</p> <p>b Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beragam media, meliputi media konvensional (kotak pengaduan, surat, telepon, SMS) dan media kontemporer (media sosial, website, aplikasi ponsel) termasuk LAPOR! namun datanya masih dikelola secara terpisah dan belum terkonsolidasi di dalam LAPOR!.</p> <p>c Inisiatif pengelolaan pengaduan dilakukan melalui media konvensional dan satu jenis media kontemporer saja dan datanya masih dikelola terpisah.</p> <p>d Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui media konvensional atau media</p>	<p>Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: SOP, dokumentasi foto, atau dokumentasi lain yang relevan.</p>	

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
			kontemporer saja.	
12	Anggaran (3%) Apakah inisiatif didukung alokasi anggaran program dan kegiatan yang memadai?	<p>a Inisiatif pengelolaan pengaduan didukung oleh anggaran untuk seluruh elemen pengelolaan yang mendukung (1) sosialisasi; (2) monitoring dan evaluasi; dan (3) penguatan/pengembangan SDM pengelola.</p> <p>b Inisiatif pengelolaan pengaduan didukung oleh anggaran untuk 2 elemen pengelolaan sebagaimana dimaksud huruf a.</p> <p>c Inisiatif pengelolaan pengaduan didukung oleh anggaran untuk 1 elemen pengelolaan sebagaimana dimaksud huruf a.</p> <p>d Inisiatif belum didukung oleh alokasi anggaran.</p>	Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: rencana anggaran (KAK, RAB, RKA-K/L, DIPA), target kinerja, laporan realisasi anggaran, laporan evaluasi inisiatif, LAKIP, notulen/nota dinas internal terkait pembahasan anggaran, yang secara eksplisit mencantumkan kebutuhan dan/atau alokasi anggaran terkait inisiatif pengelolaan pengaduan.	<ul style="list-style-type: none"> Indikator menilai ketersediaan alokasi anggaran yang digunakan untuk mendukung kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik termasuk namun tidak terbatas pada penyelenggaraan, <i>monitoring</i> dan evaluasi, dan pengembangan. Bukti penunjang dapat berupa dokumen KAK dan RAB yang sudah ditetapkan, RKA-K/L, atau DIPA yang terkait dengan program pengelolaan pengaduan.
13	Keterlibatan Pimpinan (4%) Bagaimana partisipasi pembuat kebijakan termasuk	a Semua pembuat kebijakan, termasuk pimpinan tertinggi instansi penyelenggara, secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari	Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: notulensi, naskah dinas, disposisi, foto-foto kegiatan terkait, pemberitaan terkait,	<ul style="list-style-type: none"> Bentuk dokumen pendukung bisa berupa notulensi, naskah dinas, laporan kegiatan yang di dalamnya memperlihatkan keterlibatan pimpinan dalam penyelenggaraan inisiatif pengelolaan pengaduan.

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
	di dalamnya pimpinan tertinggi, pejabat yang berwenang, dan penanggung jawab inisiatif pengelolaan pengaduan dalam keseluruhan proses bisnis pengelolaan pengaduan?	<p>formulasi, koordinasi implementasi tindak lanjut, hingga pemantauan dan evaluasi.</p> <p>b Sebagian besar pembuat kebijakan di instansi penyelenggara secara aktif terlibat dalam sebagian besar atau semua proses kebijakan sebagaimana dimaksud dalam huruf a.</p> <p>c Sebagian kecil pembuat kebijakan di instansi penyelenggara secara aktif terlibat dalam sebagian kecil proses kebijakan sebagaimana disebut dalam huruf a.</p> <p>d Keterlibatan pembuat kebijakan di instansi penyelenggara dalam proses kebijakan bersifat terbatas, termasuk hanya menandatangani/mengesahkan rancangan kebijakan.</p>	rencana kerja, laporan kegiatan, atau laporan kinerja yang memuat informasi terkait keterlibatan pimpinan dalam pengelolaan inisiatif atau dokumen lain yang relevan.	<ul style="list-style-type: none"> Apabila bentuk dokumentasi pendukung berupa pemberitaan media, konversi dokumen Anda ke dalam bentuk pdf, words dan cantumkan <i>link</i> pemberitaan.
14	<p>Mekanisme Partisipasi Masyarakat (4%)</p> <p>Bagaimana partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan</p>	a Masyarakat diberi kesempatan berpartisipasi aktif dalam pengawasan dan implementasi inisiatif pengelolaan pengaduan secara "real time" dan berkala melalui mekanisme yang	Dokumen pendukung dapat berupa a.l.: statistik pengaduan, notulensi, dokumentasi keterlibatan masyarakat, atau bukti lain yang dapat memperlihatkan	Apabila instansi sudah menyediakan kanal yang bisa diakses publik setiap saat untuk menyampaikan masukan atas pengelolaan pengaduan publik, melakukan <i>tracking</i> atas status pelaporan mereka, maka dapat memenuhi poin maksimal.

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
	pengelolaan pengaduan pelayanan?	<p>disediakan penyelenggara.</p> <p>b Masyarakat diberi kesempatan berpartisipasi aktif dalam pengawasan dan implementasi inisiatif pengelolaan pengaduan secara berkala melalui mekanisme yang disediakan penyelenggara.</p> <p>c Masyarakat diberi kesempatan berpartisipasi aktif dalam pengawasan dan implementasi inisiatif pengelolaan pengaduan secara insidensial melalui mekanisme yang disediakan penyelenggara.</p> <p>d Masyarakat tidak diberikan kesempatan berpartisipasi dalam proses implementasi atau pengawasan inisiatif pengelolaan pengaduan .</p>	partisipasi masyarakat dalam proses pengelolaan pengaduan pelayanan.	
15	<p>Durasi Penyelesaian Pengaduan (5%)</p> <p>Berapa lama waktu yang dibutuhkan</p>	a Rata-rata pengaduan masyarakat ditanggapi sesuai dengan batas maksimal penyelesaian dalam Service Level	Dokumen pendukung dapat berupa, a.l.: rekap data pengaduan mulai dari awal inisiasi sistem yang diambil dalam	

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
	untuk menanggapi dan menyelesaikan pengaduan?	Guarantee (SLG) atau Rata-rata Tindak Lanjut (RTL) LAPOR! tidak melebihi 5 (lima) hari; dan persentase tindak lanjut laporan lebih dari 70%.	bentuk screen shot dari sistem (total laporan diterima, selesai, dan ditindaklanjuti), statistik pengaduan, statistik penyelesaian pengaduan, laporan pengelolaan pengaduan layanan publik yang memuat rerata durasi penyelesaian pengaduan yang masih harus ditindaklanjuti sampai dengan tahun berjalan, dan SLG.	
	b	Rata-rata pengaduan masyarakat ditanggapi sesuai dengan batas maksimal penyelesaian dalam Service Level Guarantee (SLG) atau Rata-rata Tindak Lanjut (RTL) LAPOR! tidak melebihi 5 (lima) hari; dan persentase tindak lanjut laporan lebih dari 50%.		
	c	Rata-rata pengaduan masyarakat ditanggapi melebihi batas maksimal penyelesaian dalam Service Level Guarantee (SLG) atau Rata-rata Tindak Lanjut (RTL) LAPOR! melebihi 5 (lima) hari; dan persentase tindak lanjut laporan lebih dari 50%.		
	d	Rata-rata pengaduan masyarakat ditanggapi melebihi batas maksimal penyelesaian dalam		

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
		Service Level Guarantee (SLG) atau Rata-rata Tindak Lanjut (RTL) LAPOR! melebihi 5 (lima) hari; dan persentase tindak lanjut laporan kurang dari 50%.		
C	Dampak (20%)			
16	<p>Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik (7%)</p> <p>Bagaimana dampak inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang terlihat dari kepuasan pengguna layanan?</p>	<p>a. Kepuasan pengguna layanan publik meningkat dibanding periode sebelumnya setelah dilakukan perbaikan layanan berdasarkan umpan balik inisiatif pengelolaan pengaduan.</p> <p>b. Kepuasan pengguna layanan publik meningkat dibanding periode sebelumnya setelah dilakukan perbaikan inisiatif pengelolaan pengaduan.</p> <p>c. Kepuasan pengguna layanan publik meningkat dibanding periode sebelumnya setelah diterapkan inisiatif pengelolaan pengaduan.</p> <p>d. Tidak terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.</p>	<p>Dokumen pendukung dapat berupa a.l: hasil evaluasi/survei kepuasan pengguna layanan, atau dokumen lain yang relevan, sebelum dan sesudah perbaikan layanan berdasarkan hasil umpan balik aduan, perbaikan inisiatif pengaduan, atau penerapan pengaduan untuk periode maksimal 2 tahun sebelumnya (n-1).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk indikator ini, instansi diminta untuk menunjukkan bukti peningkatan kepuasan pengguna layanan yang diukur setelah perbaikan layanan dibanding periode sebelumnya. Deskripsi sebaiknya memperlihatkan bentuk dan periode perbaikan serta nilai parameter kepuasan pengguna layanan yang diukur sebelum dan sesudah perbaikan. • Salah satu data yang bisa dipakai sebagai penunjang antara lain Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau hasil survei. Pastikan Anda mencantumkan hasil survei/indeks pada periode setelah perbaikan dan sebelumnya sebagai pembandingan. • Apabila yang diunggah adalah dokumen laporan, gunakan kolom <i>page marker</i> untuk memberikan penanda halaman.

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
17	<p>Peningkatan Kepuasan Pengguna Inisiatif Pengaduan Pelayanan (6%)</p> <p>Bagaimana dampak inisiatif pengelolaan beserta perbaikan berkelanjutannya kepada kepercayaan publik dalam bentuk partisipasi maupun peningkatan kualitas laporan?</p>	<p>a Sebagian besar (>50%) pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta menunjukkan peningkatan jumlah aduan dibandingkan tahun sebelumnya.</p> <p>b Sebagian besar (>50%) pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat namun tidak ada peningkatan jumlah aduan dibandingkan dengan tahun sebelumnya.</p> <p>c Sebagian kecil (<50%) pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat.</p> <p>d Sebagian kecil (<50%) pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap atau tepat saja.</p>	<p>Dokumen pendukung dapat berupa a.l: statistik aduan, laporan hasil evaluasi aduan, atau dokumentasi lain (laporan, nota dinas) yang di dalamnya memuat data kuantitas dan kualitas aduan.</p>	
18	<p>Pemanfaatan Pengaduan dalam Perbaikan Kebijakan (7%)</p> <p>Bagaimana</p>	<p>a Pengolahan data pengaduan serta pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin serta hasilnya digunakan sebagai umpan-balik untuk</p>	<p>Dokumen pendukung dapat berupa a.l.: laporan/data statistik pengelolaan pengaduan, laporan pemantauan & evaluasi</p>	<p>Dalam indikator ini yang terpenting adalah dapat mendeskripsikan bagaimana data aduan diolah dan kemudian hasilnya dapat digunakan sebagai umpan balik perbaikan proses bisnis.</p>

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
	pemanfaatan data pengaduan serta hasil pemantauan dan evaluasi atas inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan dalam rangka perbaikan kebijakan?	<p>perbaikan kebijakan.</p> <p>b Pengolahan data pengaduan serta pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dilakukan tidak secara rutin namun hasilnya sudah digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan.</p> <p>c Pengolahan data pengaduan serta pelaksanaan pemantauan dan evaluasi dilakukan tidak secara rutin dan hasilnya belum digunakan sebagai umpan-balik untuk perbaikan kebijakan.</p> <p>d Pengolahan data pengaduan serta pelaksanaan pemantauan dan evaluasi belum pernah dilakukan.</p>	inisiatif, dokumentasi penyelenggaraan forum konsultasi publik (FKP), rekomendasi berdasarkan umpan balik masyarakat (berdasarkan evaluasi inisiatif atau FKP), dan dokumentasi perbaikan kebijakan pelayanan hasil pengelolaan pengaduan (misal dalam bentuk notulen, laporan, berita, screen shot sistem, dll).	
D	Berkelanjutan (15%)			
19	Dukungan Kebijakan (8%) Bagaimana dasar hukum pembentukan inisiatif pengelolaan pengaduan	a	Inisiatif pengelolaan pengaduan dibentuk dengan dasar hukum berupa produk hukum tertinggi di instansi penyelenggara (misal peraturan, surat keputusan instansi).	Dokumen pendukung berupa dasar hukum yang dimaksud.

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
	pelayanan?	<p>b Inisiatif pengelolaan pengaduan dibentuk dengan dasar hukum berupa keputusan pimpinan instansi penyelenggara(misal SK penetapan, Instruksi pimpinan).</p> <p>c Inisiatif pengelolaan pengaduan dibentuk dengan dasar hukum berupa surat edaran pimpinan instansi penyelenggara.</p> <p>d Inisiatif pengelolaan pengaduan yang dibentuk belum didasari dokumen hukum tertulis.</p>		
20	<p>Kesalingterkaitan (7%)</p> <p>Bagaimana desain dan implementasi hubungan antara pengelola pengaduan pelayanan dan unit pelaksana pelayanan dan pembuatan keputusan?</p>	<p>a Inisiatif pengelolaan pengaduan memiliki mekanisme dan tata kerja keterkaitan yang formal dengan unit penyelenggara pelayanan, pembuat kebijakan di instansi penyelenggara, serta unit penyelenggara lain baik yang bersifat vertical maupun horizontal.</p> <p>b Inisiatif pengelolaan pengaduan memiliki mekanisme dan tata kerja keterkaitan yang formal</p>	<p>Bukti pendukung dapat berupa a.l:</p> <p>dokumen kebijakan pengaduan pelayanan publik berjenjang, kebijakan inisiatif pengelolaan pengaduan, dan SOP pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan;</p> <p>dokumen perencanaan organisasi, perencanaan inisiatif pengelolaan pengaduan;</p>	<p>Indikator menilai keterkaitan antara pengelolaan pengaduan publik dengan proses bisnis lainnya yang terlihat dalam tata laksana/prosedur koordinasi dan operasi antara lintas fungsi pengelola pengaduan, pembuat kebijakan, dan unit teknis/tindak lanjut aduan.</p>

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
		<p>dengan pembuat kebijakan dan unit penyelenggara layanan dalam UPP yang sama namun tidak dengan unit penyelenggara lain baik yang bersifat vertikal maupun horizontal.</p>	<p>dokumen evaluasi pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik;</p> <p>dokumentasi koordinasi antara pembuat kebijakan, unit pelaksana pelayanan publik, dan pengelola pengaduan pelayanan;</p>	
		<p>c Inisiatif pengelolaan pengaduan memiliki mekanisme dan tata kerja keterkaitan yang formal dengan pembuat kebijakan di UPP namun tidak dengan unit penyelenggara pelayanan baik dalam UPP itu sendiri maupun unit penyelenggara lain yang bersifat vertikal maupun horizontal.</p>	<p>yang memuat informasi terkait pola dan mekanisme hubungan kerja antar unit.</p>	
		<p>d Inisiatif pengelolaan pengaduan tidak memiliki mekanisme dan tata kerja keterkaitan dengan pembuat kebijakan di instansi dan unit penyelenggara pelayanan baik di dalam UPP maupun lintas penyelenggara.</p>		

No	Kriteria/Bobot/ Pertanyaan	Kategori/Pilihan Jawaban	Bukti Pendukung	Keterangan Tambahan
E	Konektivitas (5%)			
21	Konektivitas (5%) Apakah inisiatif pengelolaan pengaduan terkoneksi dengan sistem pengaduan di instansi induk dan SP4N-LAPOR!	<p>a Ya, inisiatif terkoneksi dengan sistem pengelolaan pengaduan di instansi induk yang menggunakan LAPOR! sebagai platform utama <u>pengelolaan pengaduan</u></p> <p>b Ya, inisiatif terkoneksi dengan sistem pengaduan di instansi Induk selain LAPOR! dan belum terkoneksi ke LAPOR!</p> <p>c Ya, inisiatif terkoneksi dengan sistem manajemen lainnya di instansi Induk dan belum terkoneksi ke sistem pengaduan instansi induk.</p> <p>d Inisiatif pengelolaan pengaduan tidak menggunakan LAPOR! sebagai platform pengelolaan pengaduan.</p>	<p>Dokumen pendukung a.l dapa berupa statistik:</p> <ul style="list-style-type: none"> Data pengaduan dari sistem pengaduan di UPP, induk, dan LAPOR! yang dikelola dalam inisiatif, <i>Screen shot</i> tampilan dashboard LAPOR! di level UPP atau aplikasi mandiri yang dikelola UPP SK tim pengelolaan pengaduan <p>serta dokumentasi lain yang relevan dan menunjukkan konektivitas antara sistem pengelolaan pengaduan di UPP dan instansi induk</p>	<ul style="list-style-type: none"> Indikator ini terkait dengan keterkaitan pengelolaan pengaduan instansi UPP dengan pengelolaan pengaduan di instansi induk serta integrasinya dengan LAPOR! Nilai optimal bisa didapat apabila sistem pengelolaan pengaduan di instansi Anda sudah terhubung dengan instansi induk dan instansi induk Anda telah terhubung dengan LAPOR! yaitu apabila: <ul style="list-style-type: none"> a. Instansi hanya menggunakan LAPOR! sebagai kanal pengaduan pelayanan publik; atau b. Inisiatif instansi sudah terhubung dengan LAPOR! melalui SPBE atau pernah terhubung sebelumnya dengan LAPOR! versi sebelumnya; atau c. Instansi mempunyai beberapa inisiatif pengelolaan pengaduan dan salah satunya menggunakan LAPOR! serta sudah terhubung dengan LAPOR! yang dibuktikan dengan adanya SK Tim Pengelolaan LAPOR! SK Tim pengelolaan pengaduan Instansi Induk di mana personil pada instansi UPP juga ditunjuk sebagai salah satu koordinator dapat juga dijadikan sebagai bukti pendukung untuk memenuhi indikator ini.

04

KRITERIA

EVALUASI

LANJUTAN

Penilaian Evaluasi Lanjutan

Evaluasi pada penilaian lanjutan dilakukan pada tahap presentasi dan wawancara, serta jika dibutuhkan dapat diperdalam pada observasi lapangan.

Komponen dan proporsi dalam penilaian lanjutan terdiri dari:

Tabel 1: Penilaian Lanjutan

Nomor	Komponen	Proporsi
1	Substansi	80%
2	Penyajian	20%

Kriteria penilaian pada komponen substansi adalah sebagai berikut:

Tabel 2: Kriteria Penilaian

Kriteria	Deskripsi	Bobot
Pendorong Perubahan		
1. Rasionalitas	Faktor pendorong dan sasaran yang ingin diwujudkan dari inisiatif. <ul style="list-style-type: none">• Visi perbaikan layanan dan strateginya terkait pengelolaan pengaduan layanan• Latar belakang dan masalah dalam pelayanan publik yang ingin diatasi dengan pembangunan sistem	10%

Kriteria	Deskripsi	Bobot
	<p>pengelolaan pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proses inisiasi pembangunan sistem pengelolaan pengaduan 	
Dampak yang Terjadi		
2. <i>Output</i>	<p>Gambaran terkait <i>output</i> yang telah dihasilkan dari inisiatif.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemanfaatan pengaduan dalam perbaikan kebijakan • Durasi penyelesaian pengaduan 	15%
3. Dampak	<p>Hasil yang telah diperoleh dibandingkan dengan sasaran yang ingin diwujudkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dampak inisiatif ke dalam peningkatan kepuasan pengguna layanan • Dampak pengelolaan pengaduan pelayanan terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik 	15%

Kriteria	Deskripsi	Bobot
Perubahan dan Perbaikan Pengelolaan Pengaduan		
4. Logika perubahan	<p>Proses memahami kesalahan/kekurangan yang ada dan bagaimana keterlibatan tim dalam keseluruhan inisiatif</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keterlibatan pimpinan dalam pengelolaan dan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan • Proses Bisnis sistem pengelolaan pengaduan • Perencanaan yang komprehensif dan memadai dalam pengembangan sistem pengelolaan pengaduan • Mekanisme dan tingkat partisipasi masyarakat dalam pengelolaan pengaduan 	20%
5. Inovasi	<p>Gambaran inisiatif yang diambil, bagaimana inisiatif dikembangkan, dan mengapa inisiatif bersifat kreatif/inovatif</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gambaran perbaikan dan 	10%

Kriteria	Deskripsi	Bobot
	<p>pengembangan dalam sistem pengelolaan pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inovasi/kreativitas dalam pengembangan sistem pengelolaan pengaduan yang dilakukan 	
Keberlanjutan Inisiatif		
6. Implementasi	<p>Faktor-faktor yang mendorong efektivitas implementasi inisiatif</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dukungan anggaran • Dukungan SDM • Pengembangan kapasitas SDM • Ketersediaan Sarana dan Prasarana • Pengorganisasian sistem pengelolaan pengaduan pelayanan • Teknologi yang digunakan dalam pengelolaan pengaduan • Mekanisme pengendalian dalam implementasi inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan 	20%

Kriteria	Deskripsi	Bobot
7. Keberlanjutan	<p>Faktor-faktor yang memungkinkan keberlanjutan inisiatif dan keselarasannya dengan seluruh aspek yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dukungan kebijakan dan dasar hukum pembentukan inisiatif pengelolaan pengaduan • Kesalingterkaitan antar pengelola pengaduan pelayanan, unit pelaksana pelayanan, dan pembuatan keputusan dalam desain dan implementasi sistem pengelolaan pengaduan. • Konektivitas inisiatif pengaduan dengan LAPOR! dan ketersediaan Tim Pengelolaan Pengaduan pada LAPOR! untuk mendukung inisiatif pengelolaan pengaduan pelayanan publik 	10%

Kriteria penilaian pada komponen penyajian adalah sebagai berikut:

Tabel 4: Kriteria Penilaian

Kriteria	Deskripsi	Bobot
Penyaji	Pemilihan penyaji menggambarkan tingkat komitmen instansi dalam mengikuti kompetisi dan melakukan pengelolaan SP4N. Semakin tinggi hirarki penyaji sesuai dengan tata kelola SP4N, semakin kuat nilai yang diberikan.	50%
Kefasihan	Menilai kefasihan penyaji yang terdiri dari penguasaan materi, kelancaran presentasi, dan kejelasan informasi.	50%

Penilaian dilakukan dengan kategori dan rentang nilai sebagai berikut:

Tabel 5: Kategori dan Rentang Nilai

Kategori	Deskripsi	Rentang Nilai
<i>Sangat Kuat</i>	Deskripsi meyakinkan, argumen kuat, dan dilengkapi dengan bukti memadai	80-100

Kategori	Deskripsi	Rentang Nilai
<i>Kuat</i>	Deskripsi sangat baik dengan beberapa bukti yang cukup kuat	60-79
<i>Cukup Kuat</i>	Deskripsi baik, dilengkapi beberapa bukti	40-59
<i>Kurang Kuat</i>	Terdapat beberapa pernyataan yang masih kurang kuat dan membutuhkan sejumlah bukti	20-39
<i>Lemah</i>	Deskripsi tidak meyakinkan dan tidak didukung bukti	0-19

Hasil dari penilaian pada tahap evaluasi penilaian lanjutan akan diunggah di dalam Sistem Informasi dan dapat diakses oleh Peserta Kompetisi.

PANDUAN

**KOMPETISI PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK 2020**



Info lebih lanjut

<https://sipp.menpan.go.id/kompetisi-sp4n/>

Help Desk:

0812-9248-7206 (WA atau telepon)



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

 **SMS 1708**  **www.lapor.go.id**   **SP4N LAPOR!**