



BUPATI BINTAN  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
PERATURAN BUPATI BINTAN  
NOMOR 53 TAHUN 2021

TENTANG

RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK  
PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN TAHUN 2021-2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA  
ESA BUPATI BINTAN,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 5 dan Pasal 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2020-2024, Pemerintah Daerah harus menyusun dan menetapkan rencana aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik paling lama 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Menteri diundangkan;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Bintan Tahun 2021-2024.

- Mengingat :
1. [Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956](#) tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Sumatera Tengah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3896 );
  2. [Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008](#) tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang...

3. [Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009](#) tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. [Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014](#) tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan [Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015](#) tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. [Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010](#) tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
6. [Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012](#) tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. [Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013](#) tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
8. [Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018](#) tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
9. [Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2012](#) tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
10. [Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017](#) tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);

14. Peraturan...

11. [Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007](#) tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
12. [Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014](#) tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
13. [Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020](#) tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
14. [Peraturan Bupati Bintang Nomor 47 Tahun 2019](#) tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pada Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bintang (Berita Daerah Kabupaten Bintang Tahun 2019 Nomor 47);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN TAHUN 2021-2024.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Bintang
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
3. Bupati adalah Bupati Bintang.
4. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional selanjutnya disingkat SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

5. Aplikasi...

5. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang selanjutnya disebut SP4N- LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
6. Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Bintan selanjutnya disebut Renaksi SP4N adalah dokumen peta jalan yang menggambarkan kondisi awal dan kondisi yang diharapkan serta tahapan dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik, yang berisi tujuan, sasaran, program, kegiatan dan indikator pengelolaan pengaduan yang menggambarkan kondisi dalam mengimplementasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Bintan.
7. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
8. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
9. Pembina Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembina adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, pimpinan lembaga lainnya, dan Gubernur pada tingkat Provinsi, Bupati pada tingkat Kabupaten, serta Walikota pada tingkat kota.
10. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik

11. Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional menggunakan aplikasi LAPOR! atau yang selanjutnya disebut SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.
12. Super Admin adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik pada Daerah kabupaten Bintan untuk mengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR.
13. Admin Instansi/Organisasi adalah Pelaksana pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik di pemerintah daerah yang ditugaskan oleh Pembina/penanggung jawab untuk mengelola pengaduan Pelayanan Publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
14. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan satuan kerja Penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah:
  - a. Menjadi acuan bagi Perangkat Daerah dalam menyusun rencana kerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
  - b. Menjadi panduan untuk sinkronisasi Roadmap SP4N 2020 – 2024 dengan rencana kerja pengelolaan pengaduan di tingkat Daerah.
  - c. Sebagai dasar dalam mengkoordinasikan pelaksanaan SP4N di Daerah.
- (2) Tujuan ditetapkan Peraturan Bupati ini adalah mewujudkan kesamaan pemahaman, kesatuan langkah dan tindakan pada seluruh Perangkat Daerah dalam ketercapaian target SP4N di Daerah

BAB III RENAKSI...

BAB III  
RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN  
PUBLIK NASIONAL

Pasal 3

- (1) Renaksi SP4N berlaku dalam jangka waktu 4 tahun di mulai dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2024.
- (2) Renaksi SP4N sebagaimana dimaksud pada ayat (1), mempunyai sistematika sebagai berikut:
  - a. Bab I : Pendahuluan
  - b. Bab II : Kerangka Kerja (Frame Work)
  - c. Bab III : Tujuan, Sasaran, Program, Kegiatan dan Indikator
  - d. Bab IV : Dukungan Kelembagaan, Kebijakan, dan Sumber Daya.
  - e. Bab V : Penutup
- (3) Dokumen Renaksi SP4N sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

Pasal 4

Dalam pelaksanaan Renaksi SP4N, Pemerintah Daerah dapat bekerja sama dengan pemangku kepentingan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV  
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN PELAPORAN

Pasal 5

- (1) Pemerintah Daerah melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Renaksi SP4N.
- (2) Untuk mengetahui pencapaian Renaksi SP4N dilakukan pemantauan dan evaluasi program serta kegiatan yang telah dilaksanakan untuk melihat hasil yang dicapai dengan target dan standar yang ditentukan.
- (3) Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh perangkat daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan Bidang Komunikasi dan Informatika sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (4) Pemantauan dan Evaluasi sebagaimana dimaksud ayat (1), dilakukan setiap 6 (enam) bulan sekali atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

#### Pasal 6

Bupati menyampaikan laporan pelaksanaan Renaksi SP4N kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi selaku koordinator SP4N di tingkat Nasional sekali dalam 1 (satu) tahun dan sewaktu-waktu apabila diperlukan.

### BAB V

#### PENDANAAN

#### Pasal 7

Biaya yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan Renaksi SP4N , dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan/atau sumber lain yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### BAB VI

#### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 8

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Bintan.

Ditetapkan di Bandar Seri Bentan  
pada tanggal 28 Desember 2021

Plt. BUPATI BINTAN,

dto

ROBY KURNIAWAN,

Diundangkan di Bandar Seri Bentan  
pada tanggal 28 Desember 2021

SEKRETARIS DAERAH

KABUPATEN BINTAN

dto

ADI PRIHANTARA

BERITA DAERAH KABUPATEN BINTAN TAHUN 2021 NOMOR 53



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.1 PENGANTAR**

Sistem Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan sistem pengaduan yang di bentuk oleh Pemerintah Indonesia sebagai wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini merupakan amanat Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mewajibkan penyelenggara negara untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan, dimana salah satunya meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat . Pada tahun 2013 presiden menerbitkan Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Peraturan ini mengatur mengenai hak, kewajiban, mekanisme, serta sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang bertujuan untuk melindungi pengguna layanan dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil serta menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun dan menjamin pengaduan akan di salurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. Melalui SP4N LAPOR diharapkan publik dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait dengan pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 kemudian ditindak lanjuti oleh KEMENPANRB melalui PERMENPAN no 24 Tahun 2014 tentang pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dan peraturan menteri PANRB nomor 3 tahun 2015 tentang Road Map untuk pengembangan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. Dalam kedua peraturan ini , pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip ‘ no wrong door policy ‘ yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. Seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak lagi dapat dilakukan secara manual, oleh karena itu KEMENPAN RB menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR yang telah di kelola oleh Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai flatform SP4N. Aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Secara kelembagaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik terdiri dari struktur Nasional. Kementerian /Lembaga dan Pemerintah Daerah. Pada Struktur Organisasi tingkat Nasional, KEMENPANRB

merupakan koordinator pengelolaan pengaduan publik nasional yang mempunyai tugas melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara Nasional. Selain itu pada struktur tingkat nasional KEMENPANRB di beri mandat sebagai koordinator pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang bertanggungjawab untuk mempersiapkan kerangka kebijakan, melakukan sosialisasi penguatan kapasitas pengelola pengaduan, pembangunan sistem informasi pelayanan publik di tiap kementerian/lembaga/pemda/k/l/d, meningkatkan integrasi SP4N LAPOR serta melakukan evaluasi berkala terhadap pengembangan sistem pengaduan. Pembangunan sistem informasi pelayanan publik di tiap Pemerintah Daerah (K/L/D) meningkatkan integrasi SP4N LAPOR serta melakukan evaluasi berkala terhadap pengembangan sistem pengaduan, Kemudian Kantor Staf Presiden (KSP) di beri mandat sebagai penyedia akses dan dukungan teknis SP4N LAPOR ,

KSP bertanggungjawab memberikan dukungan dalam pemanfaatan aplikasi SP4N LAPOR , memelihara dan mengembangkan perangkat dan sistem aplikasi SP4N LAPOR ,serta memberikan dukungan dan fasilitasi untuk integrasi aplikasi pengaduan lainnya yang telah terbangun ke dalam SP4N LAPOR atas permintaan penyelenggara pelayanan, selanjutnya Ombusman RI bertanggungjawab untuk mengawasi pengelolaan dan penyelesaian penanganan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! terutama dalam hal terjadi penundaan dalam penyelesaian penanganan pengaduan yang didisposisikan ke Ombudsma RI dari Sistem SP4N-LAPOR! dan melakukan tindak lanjut yang diperlukan untuk mendorong perubahan sistemik pengaduan masyarakat untuk perbaikan penyelenggara negara.

Pada tahun 2019 KEMENPANRB juga telah memulai kerjasama dengan KEMENDAGRI selaku pembina instansi Pemerintah Daerah dalam hal pembinaan SP4N LAPOR ditingkat Pemerintah Daerah, selanjutnya pada struktur organisasi di tingkat kementerian lembaga dan pemerintah daerah , pimpinan pemerintah daerah (K/L/D) wajib membentuk tim koordinasi pengelolaan pengaduan yang bertujuan untuk memastikan adanya keterhubungan dalam proses pengelolaan pengaduan dan memastikan pengaduan dapat terselesaikan dalam kurun waktu singkat sesuai ketentuan.

Pemerintah Kabupaten Bintan dalam rangka apresiasi atas adanya SP4N-LAPOR! yang digagas Pemerintah Pusat dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga membentuk Sistem SP4N -LAPOR! guna memberikan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, yang mudah diakses masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di aplikasi layanan Aspirasi dan pengaduan online rakyat, menetapkan Peraturan Bupati tentang pedoman Sistem Pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional pada layanan aspirasi dan pengaduan online publik nasional pada layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bintan dengan nomor 47 Tahun 2019.

Maksud dan tujuan di tetapkannya Peraturan bupati ini adalah sebagai acuan bagi perangkat daerah dalam mengelola pelayanan pengaduan masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing masing, sedangkan tujuan ditetapkannya peraturan Bupati Bintan ini adalah :

1. Terpenuhinya sarana pengaduan yang dapat menampung ide. Saran kritik dan pendapat dari masyarakat melalui media elektronik.
2. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang transparan berkualitas, wajar dan adil.
3. Terpenuhinya target pengelolaan pengaduan dan sebagai panduan dalam menyusun rencana kerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
4. Terwujudnya perlindungan dalam dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik.
5. Meningkatnya peran serta masyarakat dalam hal pengawasan kepada pemerintah dalam kerangka pelayanan pengaduan masyarakat.

### **1.1.2. MAKSUD DAN TUJUAN**

Sesuai perkembangan Peraturan Menteri PANRB nomor 24 Tahun 2014 sudah tidak berlaku lagi, seiring di berlakukannya Permenpan RB nomor 62 Tahun 2014 tentang pedoman Pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional, dimana kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat, tujuannya agar pengelolaan pengaduan dapat di proses secara efektif, efisien transparan dan akuntabel sehingga mewujudkan kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan.

Kemenpan RB telah menetapkan Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional Untuk Tahun 2020 sampai 2024 melalui PERMENPAN Nomor 46 tahun 2020, dimana Road map ini menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah langkah penyempurnaan dan atau optimalisasi SP4N LAPOR dalam mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya.

Sesuai dengan Pasal 6 Permenpan RB No. 46 tahun 2020 tentang Road Map sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional tahun 2020-2024 bahwa Kementerian/lembaga dan Pemerintah daerah harus menyusun menetapkan rencana aksi paling lama 1 ( satu) tahun terhitung sejak lama Peraturan Menteri diundangkan.

Pemerintah Kabupaten Bintan menyusun Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melalui Rencana Aksi Tahun 2021 – 2024 dengan tetap mengacu pada Permenpan Nomor 46 Tahun 2020 dalam memujudkan penyempurnaan dan optimalisasi SP4N.

Road Map Rencana Aksi SP4N Kabupaten Bintan Tahun 2021 – 2024 kan mencakup :

1. Pendahuluan
2. Lingkup Rencana aksi
3. Kerangka Kerja (Frame work) Sistem Pengelolaan pengaduan instansi
4. Tujuan, sasaran,program,kegiatan dan indikator indikator
5. Dukungan kelembagaan, kebijakan dan sumber daya.

Adapun maksud dan tujuan dari Road Map Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Bintan Tahun 2021 -2024 adalah dengan Maksud:

Menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan /optimalisasi SP4N –Lapor!

Tujuan :

Mewujudkan kesamaan pemahaman kesatuan langkah dan tindakan pada seluruh penyelenggara dalam penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N- LAPOR!.

### **1.1.3. LINGKUP RENCANA AKSI**

Ruang lingkup Rencana Aksi Road map SP4N LAPOR Kabupaten Bintan Tahun 2020-2024 meliputi :

1. Gambaran mengenai kondisi pengelolaan pengaduan Pelayanan publik saat ini di Kabupaten Bintan yang diharapkan
2. Tahapan pengembangan SP4N –LAPOR! Tahun 2021-2024 di Kabupaten Bintan
3. Permasalahan Lingkungan Strategis dan Pengelolaan SP4N LAPOR di Kabupaten Bintan
4. Aspek Yang dapat Memperkuat SP4N lapor di Kabupaten Bintan.
5. Sasaran,Program dan kegiatan dan Indikator –indikator Rencana Aksi SP4N Tahun 2021-2024 di Kabupaten Bintan
6. Dukungan Kelembagaan, kebijakan dan sumber daya.

# **BAB II**

## **KERANGKA KERJA (FRAMEWORK) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN**

### **2.1. KERANGKA KERJA ( FRAMEWORK) SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN**

Kerangka kerja ( Frame Work ) merupakan komponen komponen mendasar dalam sebuah pengelolaan pengaduan yang efektif. Sedangkan assesment merupakan teknik untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien sistem pengelolaan pengaduan berdasarkan penilaian terhadap komponen – komponen dalam framework tersebut.

Sistem pengelolaan pengaduan yang efektif akan didukung oleh frame work yang terdiri dari sejumlah komponen dasar. Komponen komponen dalam framework SP4N terdiri dari Nilai, komitmen, kebijakan, sumber daya serta pengembangan dan pembelajaran.

#### **2.1.1. NILAI**

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang baik harus dapat memenuhi setidaknya empat nilai yaitu mudah diakses, transparan, responsif dan imparial, keempat nilai ini dapat terpenuhi. Selain itu dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap Sistem SP4N-LAPOR! yang dimiliki, tetapi juga mengurangi kemungkinan terjadinya masalah atau komplain yang tidak perlu (secara Internal/dan atau Eksternal) serta sumber daya yang dimiliki, dan yang paling terpenting adalah sistem pengelolaan pengaduan mudah diakses oleh semua kalangan.

Pemerintah Kabupaten Bintan melalui Dinas komunikasi Informatika Kabupaten Bintan Sebagai Admin Kabupaten Bintan melakukan berbagai hal agar layanan pengelolaan pengaduan menjadi mudah yaitu dengan menerapkan :

#### **Nilai Akses**

Yang dilakukan agar Rencana Aksi Kabupaten Bintan bernilai akses adalah :

1. Mempublikasikan kebijakan pengelolaan pengaduan melalui PERBUP No.47 Tahun 2019 tentang pedoman sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional pada layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat di situs web dan melalui sosialisasi SP4N Lapor. Serta penandatanganan komitmen bersama Pemerintah Daerah se – Provinsi Kepulauan Riau dalam penguatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan Dengan Ombudsman RI perwakilan Batam Kepulauan Riau
2. Mengintegrasikan Layanan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang di kelola oleh Dinas Komunikasi dan informatika Kabupaten Bintan Ke KemenpanRB dan keseluruhan OPD terintegrasi ke SP4N-LAPOR!.

3. Proaktif terhadap mencari aduan dari kelompok masyarakat dan pengguna layanan melalui monitoring dan evaluasi terutama di daerah yang tidak terjangkau.
4. Pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bintan meliputi
  - Tatap Muka
  - Call Center
  - Surat atau email [Laporsahara@bintan.go.id](mailto:Laporsahara@bintan.go.id)
  - SMS melalui 1708
  - Media sosial melalui Twiter LAPOR!1708
  - Website melalui ([www.saharalapor.go.id](http://www.saharalapor.go.id))

### **Nilai Transparansi**

Dalam pengelolaan pengaduan nilai transparansi diwujudkan dengan proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya menjadi sebuah proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya menjadi sebuah proses terbuka yang dapat dipantau oleh pihak yang menyampaikan pengaduan dan masyarakat luas, transparansi juga berarti keterbukaan instansi dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas pengelolaan Pengaduan kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi..

Hal yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Bintan dalam mewujudkan transparansi dalam pengelolaan pengaduan adalah :

Pengelola pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan adalah tersedianya akses informasi berupa sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan sesuai dengan pasal 6 PERBUP Nomor 47 Tahun 2019 yaitu :

- a. Pembina menyediakan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik
- b. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disediakan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus
- c. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berupa :
  1. Tempat /ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis  
(Foto-foto dokumentasi terlampir)
  2. Perangkat teknologi informasi komunikasi (TIK) yang dapat terhubung SP4N LAPOR.

Untuk standarisasi atas proses pengelolaan pengaduan kepada masyarakat pemerintah Kabupaten Bintan memberikan mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional secara transparan melalui Tatap

muka, call center, surat, email, sms, media sosial, website dengan prinsip prosedur pengelolaan pengaduan harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia dan akuntabel.

Dalam transparansi pengelolaannya Pemerintah Kabupaten Bintan mengatur pengelolannya melalui PERBUP No. 47 Tahun 2019 pasal 3 adalah :

- a. Dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik, Bupati menunjuk pengelola melalui Keputusan Bupati
- b. Pengelola sebagaimana dimaksud mempunyai fungsi koordinasi dan operasional pengelolaan pengaduan
- c. Pengelola sebagaimana dimaksud adalah terdiri dari tim koordinasi, admin dan pejabat penghubung.

### **Nilai Responsif**

Nilai responsif adalah bahwa pengelola pengaduan dapat memberikan tanggapan secara positif terhadap pengaduan yang di terima dan menindaklanjutinya secara cepat dan solutif, adanya respon yang baik dan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat akan meningkatkan kepercayaan publik serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Dimana pihak pemerintah di tuntut untuk tidak berpihak dan selalu netral dalam melakukan proses pengelolaan pengaduan.

Strategi Pemerintah Kabupaten Bintan dalam hal responsif dalam pengelolaan pengaduan adalah dengan menetapkan proses pengelolaan pengaduan dari tingkat admin, sampai dengan pejabat penghubung di Organisasi perangkat Daerah ( OPD).

Adapun proses pengelolaan pengaduan di Tingkat admin adalah admin organisasi melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang di terima paling lama 3 (tiga ) hari kerja , dalam bentuk :

1. Menganalisis dan Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai dengan data dukung pengaduan yang diterima
2. Merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku
3. Mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan
4. Melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan
5. Memastikan perlu ada tidaknya penggunaan fitur anoni dan rahasia.
6. Menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung (Instansi terkait) atau tidak

7. Apabila pengaduan dinyatakan telah lengkap, admin organisasi meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung (Instansi terkait) di lingkungan masing –masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
8. Apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh admin organisasi
9. Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih 1 ( satu) instansi dapat di tembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut.
10. Apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, admin organisasi wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;
11. Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan
12. Apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, admin instansi/organisasi meneruskan pengaduan kepada admin nasional
13. Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, admin instansi/organisasi berkoordinasi dengan aparat pengawasan intern pemerintah ( APIP) yang terhubung dengan SP4N LAPOR untuk di tindaklanjuti
14. Melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa surat, pengaduan, tatap muka, call center dsb kedalam aplikasi SP4N LAPOR

Sedangkan pejabat penghubung memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang di terima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan dalam bentuk

1. Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data pendukung pengaduan yang diterima melalui satuan kerja penyelenggara untuk disampaikan kedalam Sistem SP4N LAPOR
2. Memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonym dan rahasia
3. Memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui admin instansi/organisasi
4. Merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya
5. Apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, pejabat penghubung meneruskan pengaduan kepada admin instansi/organisasi.

### **Nilai Imparsial**

Pengelolaan Pengaduan harus bernilai imparsial yang artinya dimana instansi dituntut untuk tidak berpihak dan selalu netral dalam melakukan proses pengelolaan pengaduan, adapun strategi Pemerintah

Kabupaten Bintan dalam hal ini adalah menetapkan Kode etik bagi pengelola SP4N LAPOR yang harus memenuhi kewajiban dalam melakukan pengelolaan SP4N LAPOR sesuai dengan Kode Etik pasal 5 Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2019

(1) Pengelola SP4N –LAPOR berkewajiban :

- a. Menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual kedalam sistem SP4N – LAPOR
- b. Melakukan koordinasi antar pengelola SP4N LAPOR dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan
- c. Meminta data pendukung kepada pengadu apabila di butuhkan
- d. Menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah di tentukan
- e. Dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan dan merahasiakan informasi pengadu, substansi, pengaduan dan dokumen –dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduanyang bersifat rahasia dan sensitif.

(2) Pengelola Pengaduan SP4N- LAPOR! di larang

- a. Menghentikan proses pengaduan
- b. Menyebarluaskan identitas pengadu
- c. Menyebarluaskan informasi dan dokumentasi
- d. Memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lainselain penyelesaian pengaduan

(3) Setiap pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) di berikan sanksi berupa

- a. Teguran lisan
- b. Teguran Tertulis
- c. Pemberhentian

### **2.1.2. Komitmen**

Pelayanan publik adalah roh dalam tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Salah satu wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan yang terbuka serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka dibuatlah sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang disingkat SP4N-Lapor!

Mungkin aplikasi SP4N-Lapor! masih asing bagi sebagian masyarakat kita. Namun sesungguhnya hal tersebut merupakan perwujudan amanah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mewajibkan penyelenggara Negara untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan, dimana salah satunya meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat. Selanjutnya pada tahun

2013 Presiden menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. Dalam peraturan tersebut diatur hal-hal seperti hak, kewajiban, mekanisme serta sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang bertujuan untuk melindungi pengguna pelayanan dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil.

Melalui aplikasi yang disingkat SP4N-LAPOR! tersebut, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait dengan pelayanan publik. SP4N-LAPOR! merupakan aplikasi pelayanan publik tingkat nasional dan secara kelembagaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik terdiri dari struktur nasional, yakni: Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Secara struktur organisasi, SP4N-LAPOR! koordinatornya adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Di Kabupaten Bintan sebagai wujud komitmen, Pemerintah Kabupaten Bintan membentuk tim koordinasi melalui Keputusan Bupati Bintan Nomor : 447/IX/2019 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat di Kabupaten Bintan, hal ini dilakukan agar pimpinan memberikan dukungan dan adanya komitmen yang baik antara tingkatan organisasi.

Pembentukan tim koordinasi ini dalam rangka pengelolaan pengaduan publik yang sederhana, cepat tuntas dan terkoordinasi, adapun tim koordinasi sesuai Keputusan Bupati Bintan adalah terdiri dari :

- a. Tim Koordinasi
- b. Admin
- c. Penghubung

Adapun tugas tim koordinasi sebagai berikut :

- a. Pembina:
  1. Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan SP4N LAPOR di Kabupaten Bintan yang meliputi organisasi sumber daya manusia dan anggaran yang memadai
  2. Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan SP4N-LAPOR di Kabupaten Bintan
- b. Penanggungjawab
  1. Bertanggungjawab terhadap pelaksanaan pengelolaan SP4N – LAPOR
  2. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang di tetapkan
  3. Melakukan Evaluasi atas kinerja pengelolaan SP4N- LAPOR

c. Ketua

1. Memimpin mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan SP4N- LAPOR
2. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan SP4N LAPOR

d. Wakil Ketua

1. Membantu ketua memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan SP4N LAPOR
2. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian SP4N- LAPOR

e. Sekretaris

1. Merumuskan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat
2. Melaksanakan Pelaporan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat

f. Anggota

1. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban
2. Merencanakan , mensinkronkan , menginformasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat
3. Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat
4. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada pembina.penanggungjawab dan
5. Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduab yang diberikan oleh penanggungjawab /ketua

g. Admin

1. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola layanan dan pengaduan online Rakyat SP4N –LAPOR
2. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi penyelenggara/Perangkat daerah atau pejabat lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan

h. Pejabat Penghubung

1. Menginformasikan pengaduan kepada Kepala Bagian Organisasi penyelenggara/satuan kerja untuk di tindaklanjuti.
2. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan
3. Menjawab pengaduan pada organisasi penyelenggara/satuan kerja dan
4. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Organisasi penyelenggara /satuan kerja

Dalam rangka membantu kelancaran pelaksanaan tugas pejabat penghubung dapat menunjuk staf pengelola yang tertuang dalam SK Staf Pengelola pada unit penyelenggara Pelayanan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional(SP4N) yang dikeluarkan oleh masing –masing perangkat daerah.

### **2.1.3 . Kebijakan**

Kebijakan pengelolaan pengaduan merupakan wujud komitmen instansi untuk menyelesaikan aduan secara adil, transparan dan cepat. Hal ini juga memperkuat peran penting yang dimainkan oleh pengelola pengaduan dalam meningkatkan layanan dan sistem yang digunakan. Penguatan kebijakan dari segi kelembagaan dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas kelembagan dan sumber daya manusia dalam pengelolaan pengaduan, sedangkan dari wewenang, bertujuan untuk mengartikulasi berbagai peran dalam menjalankan fungsi kebijakan, koordinasi dan teknis operasional. Prosedur penanganan pengaduan menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil oleh staf/admion untuk melaksanakan tujuan kebijakan pengelolaan pengaduan organisasi dan menanggapi setiap aduan yang diterima, pemberian standar prosedur ini menjadi alat untuk mengukur kinerja pengelolaan pengaduan.

Pemerintah Kabupaten Bintan telah membuat kebijakan terkait :

#### **Penataan kelembagaan**

Penataan Kelembagaan di Instansi dalam pengelolaan pengaduan di Tingkat Kabupaten Bintan dan Organisasi Perangkat Daerah yaitu melalui :

1. Peraturan Bupati Bintan PERBUP No.47 Tahun 2019 tentang pedoman sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional pada layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat.
2. Keputusan Bupati Bintan Nomor : 447/IX/2019 tentang pembentukan Tim Koordinasi SP4N LAPOR

3. Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Nomor 23/SK/Diskominfo/IX/2019 tentang Pembentukan Panitia Pelaksana Kegiatan Pemantauan opini dan Aspirasi Publik dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) di aplikasi Layanan aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat ( LAPOR).
4. Surat Keputusan Kepala Dinas Masing- Masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) tentang Pembentukan Panitia Pelaksana Kegiatan Pemantauan opini dan Aspirasi Publik dalam sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) di aplikasi Layanan aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat ( LAPOR).

Untuk wewenang dan tanggungjawab dan fungsinya tertuang pada Peraturan Bupati Maupun Keputusan Bupati serta SK Kepala Dinas masing – masing OPD.

#### **Penataan Tata laksana pengelolaan pengaduan**

Dalam melakukan proses pengelolaan pengaduan Pemerintah Kabupaten Bintan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika telah menetapkan Standar Pelayanan dan Standar Operating Procedure (SOP) dengan Nomor 061.2/Diskominfo/2019 dengan nama SOP Lapo.r.Go.ID Pemerintah Kabupaten Bintan.

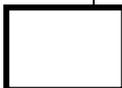
 <p style="text-align: center;"><b>PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN</b> <b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</b> Jalan Raya Tanjungpinang – Tanjung Uban KM.42 Bandar Seri Bentan,</p>	Nomor SOP	061.2/Diskominfo/01/2019
	Tanggal Pembuatan	7 Juli 2019
	Tanggal Revisi (ditinjau kembali)	10 Juli 2019
	Tanggal Efektif	13 Juli 2019
	Disahkan Oleh	<p style="text-align: center;">Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bintan</p>  <p style="text-align: center;"><b>AUPA SAMAKE, S.KOM, MM</b> NIP. 19760820 200604 1 016</p>
<b>BIDANG APLIKASI INFORMATIKA</b>	Nama SOP	<b>LAPOR GO.ID PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN</b>

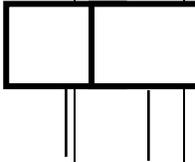
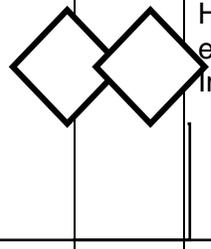
<p><b>Dasar Hukum :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> </ol>	<p><b>Kualifikasi Pelaksana :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Person in Charge Memiliki (PIC) Surat Tugas dari Pimpinan</li> <li>2. Memiliki pengetahuan yang memadai dalam mengoperasikan Aplikasi</li> <li>3. Memiliki kemampuan membuat kalimat yang singkat, padat dan jelas dalam menyampaikan informasi</li> <li>4. Dapat menjawab, menanggapi, dan mengkoordinasikan dengan pihak-pihak terkait sesuai dengan kompetensi</li> </ol>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pedoman Penerapan Interoperabilitas Dokumen Perkantoran Bagi Penyelenggara Sistem Elektronik Untuk Pelayanan Publik

<b>Keterkaitan :</b> Dengan masyarakat yang membutuhkan Formulir isian sarana pengaduan kepada pemerintah	<b>Peralatan / Perlengkapan :</b> Sistem, Gadget Android, Personal Computer, ATK, Media Komunikasi dan Internet
<b>Peringatan :</b> Jika Tidak Dilayani akan Mendapatkan Teguran dan Sanksi	<b>Pencatatan dan Pendataan :</b> sebagai media pelayanan pengaduan masyarakat Kabupaten Bintan

**PROSEDUR – LAPOR GO.ID PEMERINTAH KABUPATEN BINTAN**

No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Sistem dan Admin Pusat	Admin Kab (Kasi Pelayanan Publik)	OPD	Instansi Vertikal / Instansi Lain	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengaduan dari masyarakat melalui web maupun aplikasi : <b>LAPOR.GO.ID</b> <b><a href="https://lapor.go.id/">https://lapor.go.id/</a></b>						PC, Handphone, Internet		Adanya Pengaduan	
2	Sistem secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan <i>id.</i> keanggotaan <i>Login</i> (identitas) dan ADMIN PUSAT (Kementrian) mengirimkan notifikasi kepada ADMIN ADMINISTRATOR (Admin Kabupaten Bintan) berdasarkan kategori pengaduan						System	1 menit		
3	ADMIN ADMINISTRATOR (Admin Kabupaten Bintan) mengirim notifikasi kepada ADMIN PENGHUBUNG (Admin OPD/Instansi Vertikal/Instansi Terkait) berdasarkan pengaduan di portal						PC, Handphone, Internet	1 hari	Notifikasi/Pesan	

	LAPOR.GO.ID <a href="https://lapor.go.id/">https://lapor.go.id/</a>								
4	ADMIN PENGHUBUN G ( Admin OPD/ Instansi Vertikal/ Instansi Terkait) menerima notifikasi pengaduan.					PC, Handphon, Internet			
5	ADMIN PENGHUBUN G ( Admin OPD/ Instansi Vertikal/ Instansi Terkait) memberikan tanggapan / Jawaban atas pengaduan tersebut ke portal LAPOR.GO.ID <a href="https://lapor.go.id/">https://lapor.go.id/</a>					PC, Handphon e, Internet	1 hari		
6	Masyarakat menerima tanggapan/jawaban dari pengaduan tersebut melalui portal LAPOR.GO.ID <a href="https://lapor.go.id/">https://lapor.go.id/</a>							Pengaduan sudah teratasi dan diterima masyarakat	

### Penguatan Sistem Pengawasan Pengelolaan Pengaduan

Dalam hal pengawasan pengelolaan pengaduan secara kelembagaan pusat atas permintaan penyelenggara Layanan, selanjutnya ombusman Republik Indonesia ( Ombusman RI ) berfungsi sebagai pengawas pelaksanaan SP4N – LAPOR , ombusman RI bertanggungjawab untuk mengawasi pengelolaan dan

penyelesaian Penanganan pengaduan Melalui SP4N- LAPOR. Untuk Pemerintah Kabupaten Bintan pengawasan pengelolaan pengaduan diawasi pengelolaannya oleh Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau serta Inspektorat Daerah Kabupaten Bintan.

### **Penguatan Sumber Daya Manusia pengelolaan Pengaduan**

Peningkatan Kapasitas Sumber Daya manusia dapat dilakukan dengan mengelola Operasional SP4N LAPOR terdiri dari Aparatur Sipil Negara dan tenaga lainnya sesuai dengan PERBUP Nomor 47 tahun 2019 tentang Pengelolaan SP4N LAPOR di Kabupaten Bintan adapun Pengelolaan SP4N-LAPOR! meliputi Fungsi:

1. Analisis Pengaduan bertugas mengelola memverifikasi meneruskan laporan masyarakat dan memonitor tindak lanjut pengaduan
2. Analisis Sistem bertugas memastikan proses pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan SP4N-LAPOR! serta menyusun dan memberikan masukan terhadap pengembangan SP4N-LAPOR!
3. Pengolahan data dan pelaporan bertugas untuk memantau dan mengolah data statistik dari SP4N-LAPOR! serta menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada Pimpinan

SP4N – LAPOR! juga dilakukan secara berjenjang oleh :

1. Admin Nasional :

yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat nasional

2. Admin Organisasi :

yang bertugas mengkoordinasikan pengelola pengaduan pada tingkat Pemerintah Daerah berdasarkan kategori pengaduan.

Tugas Admin Organisasi :

- Melakukan Pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Layanan dan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional(SP4N)

- Menyalurkan Pengaduan kepada pengelola pengaduan pada organisasi penyelenggara/Perangkat Daerah atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan
- Melakukan penataan atau tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan penyelenggara dan Organisasi penyelenggara
- Melakukan Evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan
- Menyalurkan pengaduan kepada Koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, Pengelola Layanan dan pengaduan online Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional(Sp4N) untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

yang bertugas mengkoordinasikan pengelola pengaduan pada tingkat Pemerintah Daerah berdasarkan kategori pengaduan.

### 3. Pejabat penghubung

yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pada tingkat kerja organisasi

Tugas Pejabat Penghubung :

- Menginformasikan pengaduan kepada Organisasi penyelenggara/ satuan kerja untuk ditindak lanjuti
- Berkoordinasi dengan unit Teknis penyelenggara yang dilakukan untuk segera menindak lanjuti pengaduan
- Menjawab pengaduan pada Organisasi penyelenggara/satuan kerja
- Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada organisasi penyelenggara/Satuan kerja.

#### 2.1.4. Sumber Daya

Peningkatan Sumber daya merupakan yang sangat penting dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan melakukan peningkatan kompetensi personil pengelola pengaduan, hal ini dilakukan pengelola Pengaduan memahami peran dan tanggungjawabnya, mampu mengelola perubahan dalam rangka pengembangan SP4N LAPOR di koordinasinya sera mampu memfasilitasi pembelajaran dalam koordinasinya juga.

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

1. Staf terampil dalam jumlah yang memadai untuk menanggapi dan menangani aduan yang diterima oleh instansi dengan tepat
2. Bahan dan peralatan yang memadai, termasuk untuk mencatat data pengaduan dan melacak kemajuan pengaduan

Untuk meningkatkan sumbedaya pengelola SP4N LAPOR Dinas Komunikasi Informatika sesuai Peta Jabatan di Bidang Pengelolaan Informasi Publik terdapat Kepala seksi selaku pengelola Admin Instansi (Organisasi ) kelas 9 yaitu Kepala Seksi Layanan Informasi Publik dan 3 (tiga) staf dengan jabatan kelas 7 yaitu analisis hasil pengawasan dan pengaduan masyarakat, kemudian kelas 6 dengan jabatan Pengelola Pengaduan Publik dan Pengelola data Laporan pengaduan.

#### **2.1.5. Pengembangan dan Pembelajaran**

Dalam peningkatan kinerja dari setiap unit pengelola pengaduan setiap instansi harus melakukan pelatihan pengelola pengaduan, Kabupaten Bintan telah melakukan “Penandatanganan Komitmen bersama Pemerintah Daerah SE- Provinsi Kepulauan Riau dan Badan Pengusahaan Batam Dalam PenguatanPengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada tanggal 30 Juli 2019 di Batam. Dari Kabupaten Bintan di Hadiri oleh Sekretaris Daerah beserta jajarannya. Kabupaten Bintan telah melakukan “Launching SAHARA-LAPOR untuk pengguna layanan Aplikasi LAPOR pada tanggal 20 November 2019 di Kecamatan Bintan Utara, yang di hadiri oleh Masyarakat Kabupaten Bintan dan Seluruh Instansi Kabupaten Bintan.

Kabupaten Bintan melalui Diskominfo telah melakukan Sosialisasi SP4N – LAPOR pada tanggal 4 Desember 2019 yang berjudul “Peran Serta OPD dalam rangka SP4N-LAPOR! Dan Penandatanganan Komitmen bersama Kepala Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bintan dalam Penguatan Pengaduan Pelayanan Publik”. Dengan Narasumber dari Pusat Yaitu Kemenpan RB dan Ombudsman Perwakilan Batam, serta melakukan Pelatihan terhadap unit pengelola pengaduan dengan narasumber tenaga dari Diskominfo dan juga melakukan pendampingan kepada Unit pengelola pengaduan yang memerlukan pelatihan ataupun sosialisasi terhadap cara Mengelola pengaduan SP4N LAPOR. Diskominfo juga Mengikuti Sosialisasi dan Bimbingan Teknis dari Pusat untuk memajukan Sumberdaya nya., Melakukan Kolaborasi dan Koordinasi dengan Pengelola SP4N tingkat Provinsi dan Kota serta Kabupaten yang ada di Kepulauan Riau dan mengadakan Evaluasi bersama untuk kemajuan SP4N yang lebih baik.

Panduan teknis mengenai pengelolaan pengaduan di Kabupaten Bintan terdapat pada :

1. Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2019 tentang Pedoman Sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N – LAPOR
2. Standar Pelayanan dan SOP tentang pengelolaan pengaduan Nomor 061.2/Diskominfo/2019 dengan nama SOP Lapor.Go.ID Pemerintah Kabupaten Bintan.
3. Maklumat Pelayanan
4. Aplikasi [www.sahara.lapor.go.id](http://www.sahara.lapor.go.id)
5. Brosur-Brosur SP4N-LAPOR

## **2.2. ASSESMEN PENGELOLAAN PENGADUAN INSTANSI**

Dalam penyusunan Rencana Aksi pengelola pengaduan instansi harus melakukan self assessment, dimana self assesmen ini bertujuan untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan dan sebagai dasar dalam menentukan sasaran, program dan kegiatan dalam menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi.

### **2.2.1. Pengisian Matriks Asesmen**

Adapun tabel /matriks penilaian secara mandiri terhadap kondisi pengelolaan pengaduan sebagai berikut :

**Tabel 2. Matriks Asesmen Informasi Umum di Kabupaten Bintan**

	rata-rata Jumlah pengaduan yang di Terima dalam 1 bulan	asus	
	Jumlah Pengaduan yang di selesaikan	asus	0%
	Jumlah Pengaduan tidak dapat di selesaikan	asus	%

Dan matriks untuk asesmen Pemerintah Kabupaten Bintan mencakup 20 indikator pertanyaan yang akan dijadikan dasar sebagai penentuan untuk mengetahui kondisi pengelolaan pengaduan dan sebagai dasar dalam menentukan sasaran, profram dan kegiatan dalam menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan sebagai berikut :

**Tabel 3. Matriks Asesmen**

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
	tem pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan,pengawas dan level operasional				
	abat yang bertanggungjawab dalam suvervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain				
	ngelola Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya				
	rdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang				
	ngelolaan pengaduan telah dukung oleh fasilitas yang memadai				
	tansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan				
	ngelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai				
	f Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing				
	ngelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan				
	ngelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.				
	ngelolaan pengaduan telah mendapatkan				

	pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik				
	ra pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan				
	tem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain				
	ngelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional				
	mpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif				
	rdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan				
	mpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi				
	nyelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi				

Berdasarkan tabel matrik asesmen pada tabel 3 diatas di klasifikasikan berdasarkan pengelompokkan kategorisasi asesmen sebagai berikut :

**Tabel 4. Kategorisasi Matriks Asesmen**

No	Pertanyaan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	tem pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan,pengawas dan level operasional				
	abat yang bertanggungjawab dalam suvervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain				
	ngelola Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya				
	rdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang				

	ngelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai				
	tansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan				
<b>EMBER DAYA MANUSIA</b>					
	ngelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai				
	f Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing				
	ngelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan				
	ngelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.				
	ngelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik				
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					
	a pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan				
	tem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain				
	ngelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional				
<b>RTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif				
	rdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan				
<b>ORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi				
	nyelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi				

Dalam hal penentuan kategorisasi asesmen Pemerintah Kabupaten Bintan dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bintan melakukan penyebaran pengisian tabel asesmen ke beberapa Instansi atau Organisasi Perangkat Daerah, hasil asesmen terlampir.

## 2.2.2. Kategorisasi Hasil Asesmen

Setelah melakukan penyebaran pengisian tabel asesmen langkah selanjutnya adalah Mengelompokkan hasil Asesmen kedalam kelompok atau kategorisasi sebagai dasar untuk menentukan program ke dalam Rencana Aksi 2021 – 2024

Pengisian Matrik asesmen dilakukan di isi oleh 19 Unit Pengelola pengaduan sebagai sampel dengan rentang nilai :

- 1 : Terendah
- 2 : Rendah
- 3 : Tinggi
- 4 : Tertinggi

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

### 1. Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	em pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan,pengawas dan level operasional			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain				✓
	gelola Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			✓	
	dapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			✓	
	gelolaan pengaduan telah dukung oleh fasilitas yang memadai				✓
	ansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan				✓
<b>SUMBER DAYA MANUSIA</b>					
	gelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			✓	
	Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing				✓
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.				✓
	gelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik			✓	

<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>				
	pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			✓
	em pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			✓
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional			✓
<b>RTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>				
	pinan instansi dan pejabat tinngi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif			✓
	dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓
<b>ORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>				
	pinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi			✓
	yelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi			✓

**Tabel Perhitungan DPMPTSP**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( <b>jml Kategori nilai x Level kategori Nilai</b> ) + ( <b>jlh Kategori nilai</b> ) + <b>dst</b> jumlah pertanyaan setiap indikator
1	kebijakan dan Kelembagaan	$= \frac{(3 \times 3) + (3 \times 4)}{6} = 3,5$
2	mber Daya Manusia	$= \frac{(3 \times 3) + (2 \times 4)}{5} = 3,4$
3	manfaat Data dan Optimalisasi Aplikasi	$= \frac{(2 \times 3) + (1 \times 4)}{3} = 3,34$
4	rtisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$= \frac{(2 \times 3) + (1 \times 4)}{3} = 3,34$
5	rordinasi dan monitoring evaluasi	$= \frac{(2 \times 4) + (1 \times 3)}{3} = 3,67$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

**2. Sekretariat Daerah**

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	em pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan,pengawas dan level operasional			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam suvervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain			✓	
	gelola Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			✓	
	dapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang				✓
	gelolaan pengaduan telah dukung oleh fasilitas yang memadai			✓	
	ansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan		✓		
<b>MBER DAYA MANUSIA</b>					
	gelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai		✓		
	Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing		✓		
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.		✓		
	gelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik		✓		
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					
	a pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			✓	
	em pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			✓	
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional		✓		
<b>RTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinngi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif			✓	
	dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓	
<b>ORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				✓
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi			✓	
	yelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi			✓	

**Tabel Perhitungan Sekretariat Daerah**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( jml Kategori nilai x Level kategori Nilai) + ( jlh Kategori nilai ) + dst jumlah pertanyaan setiap indikator
1	kebijakan dan Kelembagaan	$\frac{= (4 \times 3) + (1 \times 4) + (1 \times 2)}{6} = 3$
2	Sumber Daya Manusia	$\frac{= (4 \times 2) + (1 \times 3)}{5} = 2.2$
3	Manfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi	$\frac{= (2 \times 3) + (1 \times 2)}{3} = 2.6$
4	Responsivitas Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$\frac{= (3 \times 3)}{3} = 3$
5	Koordinasi dan monitoring evaluasi	$\frac{= (1 \times 4) + (2 \times 2)}{3} = 2.6$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

**3. BPBD**

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	Perencanaan pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional			✓	
	Tanggung jawab yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain			✓	
	Manajemen Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			✓	
	Adanya aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			✓	
	Manajemen pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai			✓	
	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan			✓	
<b>SUMBER DAYA MANUSIA</b>					
	Manajemen pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai		✓		
	Manajemen Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing			✓	

	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan	✓			
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	✓			
	gelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik	✓			
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					
	a pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			✓	
	em pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain		✓		
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional		✓		
<b>RTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan		✓		
	jabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif			✓	
	dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓	
<b>ORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	jabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi			✓	
	yelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi	✓			

**Tabel Perhitungan BPBD**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( jml Kategori nilai x Level kategori Nilai) + ( jlh Kategori nilai ) + dst jumlah pertanyaan setiap indikator
1	bijakan dan Kelembagaan	$\frac{= (6 \times 3)}{6} = 3$
2	mber Daya Manusia	$\frac{= (1 \times 2) + ( 1 \times 3) + ( 3 \times 1) }{5} = 1.6$
3	manfaat Data dan Optimalisasi Aplikasi	$\frac{= (2 \times 2) + ( 1 \times 3) }{3} = 2.33$
4	rtisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$\frac{= (1 \times 2) + ( 2 \times 3) }{3} = 2,66$
5	ordinasi dan monitoring evaluasi	$\frac{= (1 \times 1) + ( 2 \times 3) }{3} = 2.34$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

**4. DISNAKER**

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	em pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan,pengawas dan level operasional			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam suvervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain			✓	
	gelola Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			✓	
	dapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			✓	
	gelolaan pengaduan telah dukung oleh fasilitas yang memadai			✓	
	ansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan			✓	
<b>MBER DAYA MANUSIA</b>					
	gelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			✓	
	f Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.			✓	
	gelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik			✓	
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					
	a pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan				✓
	em pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			✓	
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional			✓	
<b>RTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinngi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif			✓	
	dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓	
<b>DORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				✓

	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi			✓	
	yelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi			✓	

**Tabel Perhitungan DISNAKER**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( jml Kategori nilai x Level kategori Nilai) + ( jlh Kategori nilai ) + dst jumlah pertanyaan setiap indikator
1	bijakan dan Kelembagaan	$\frac{= (6 \times 3)}{6} = 3$
2	mber Daya Manusia	$\frac{= (5 \times 3)}{5} = 3$
3	manfaat Data dan Optimalisasi Aplikasi	$\frac{= (2 \times 3) + (1 \times 4)}{3} = 3.33$
4	antisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$\frac{= (3 \times 3)}{3} = 3$
5	ordinasi dan monitoring evaluasi	$\frac{= (1 \times 4) + (2 \times 3)}{3} = 3$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

**5. DKUPP**

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	em pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain				✓
	gelola Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			✓	
	dapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			✓	
	gelolaan pengaduan telah dukung oleh fasilitas yang memadai		✓		

	ansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan		✓		
<b>MBER DAYA MANUSIA</b>					
	gelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai		✓		
	Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan	✓			
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	✓			
	gelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik	✓			
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					
	a pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			✓	
	em pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain		✓		
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional	✓			
<b>RTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	pimpinan instansi dan pejabat tinngi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan		✓		
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif			✓	
	dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓	
<b>ORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi		✓		
	yelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi	✓			

**Tabel Perhitungan DKUPP**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( jml Kategori nilai x Level kategori Nilai ) + ( jlh Kategori nilai ) + dst jumlah pertanyaan setiap indikator
1	biijakan dan Kelembagaan	$= \frac{(1 \times 4) + (3 \times 2) + (2 \times 2)}{6} = 2,33$
2	mber Daya Manusia	$= \frac{(1 \times 2) + (1 \times 3) + (3 \times 1)}{5} = 1,6$
3	manfaat Data dan Optimalisasi Aplikasi	$= \frac{(1 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 1)}{3} = 2$
4	rtisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$= \frac{(1 \times 2) + (2 \times 3)}{3} = 2,6$

5	ordinasi dan monitoring evaluasi	$\frac{= (1 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 1)}{3} = 2$
---	----------------------------------	--------------------------------------------------------------

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

**6. DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN**

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	em pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain			✓	
	gelola Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			✓	
	dapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			✓	
	gelolaan pengaduan telah dukung oleh fasilitas yang memadai			✓	
	ansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan			✓	
<b>SDM BER DAYA MANUSIA</b>					
	gelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai		✓		
	Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan	✓			
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.	✓			
	gelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik	✓			
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					
	a pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			✓	
	em pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain		✓		
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional		✓		
<b>PARTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan		✓		

	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif			✓	
	Pejabat dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓	
<b>KOORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	Pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi		✓		
	Penyelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi	✓			

**Tabel Perhitungan DINAS PERKIM**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( jml Kategori nilai x Level kategori Nilai ) + ( jlh Kategori nilai ) + dst jumlah pertanyaan setiap indikator
1	Kebijakan dan Kelembagaan	$\frac{= (6 \times 3)}{6} = 3$
2	Pember Daya Manusia	$\frac{= (1 \times 2) + (1 \times 3) + (3 \times 1)}{5} = 1,6$
3	Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi	$\frac{= (1 \times 3) + (2 \times 2)}{3} = 2,33$
4	Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$\frac{= (1 \times 2) + (2 \times 3)}{3} = 2,6$
5	Koordinasi dan monitoring evaluasi	$\frac{= (1 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 1)}{3} = 2$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

**7. DINAS PERIKANAN**

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	Peran pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional			✓	

	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain			✓	
	gelola Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			✓	
	dapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			✓	
	gelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai			✓	
	ansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan			✓	
<b>MBER DAYA MANUSIA</b>					
	gelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai		✓		
	Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan		✓		
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.		✓		
	gelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik		✓		
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					
	a pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			✓	
	em pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain		✓		
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional		✓		
<b>RTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan		✓		
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif			✓	
	dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓	
<b>ORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi			✓	
	yelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi	✓			

**Tabel Perhitungan DINAS PERIKANAN**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( jml Kategori nilai x Level kategori Nilai ) + ( jlh Kategori nilai ) + dst jumlah pertanyaan setiap indikator
1	biyakan dan Kelembagaan	$= (6 \times 3) = 3$ 6

2	umber Daya Manusia	$= \frac{(4 \times 2) + (1 \times 3)}{5} = 2,2$
3	manfaat Data dan Optimalisasi Aplikasi	$= \frac{(2 \times 2) + (1 \times 3)}{3} = 2,33$
4	antisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$= \frac{(1 \times 2) + (2 \times 3)}{3} = 2,6$
5	ordinasi dan monitoring evaluasi	$= \frac{(2 \times 3) + (1 \times 2)}{3} = 2,66$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

**8. DINAS SOSIAL**

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	em pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain				✓
	gelola Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			✓	
	dapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			✓	
	gelolaan pengaduan telah dukung oleh fasilitas yang memadai				✓
	ansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan				✓
<b>MBER DAYA MANUSIA</b>					
	gelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			✓	
	Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing				✓
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.				✓
	gelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik			✓	
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					

	a pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			✓	
	em pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			✓	
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional				✓
<b>RTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinngi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif				✓
	dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓	
<b>ORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				✓
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi				✓
	yelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi			✓	

**Tabel Perhitungan DINAS SOSIAL**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( jml Kategori nilai x Level kategori Nilai) + ( jlh Kategori nilai ) + dst jumlah pertanyaan setiap indikator
1	biijakan dan Kelembagaan	$= \frac{(3 \times 3) + (3+4)}{6} = 3,5$
2	mber Daya Manusia	$= \frac{(3 \times 3) + (2 \times 4)}{5} = 3,4$
3	manfaatn Data dan Optimalisasi Aplikasi	$= \frac{(2 \times 3) + (1 \times 4)}{3} = 3,33$
4	rtisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$= \frac{(1 \times 4) + (2 \times 3)}{3} = 3,33$
5	ordinasi dan monitoring evaluasi	$= \frac{(2 \times 4) + (1 \times 3)}{3} = 3,67$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

**9. DINAS KESEHATAN**

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	em pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan,pengawas dan level operasional				✓
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain			✓	
	gelola Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			✓	
	dapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			✓	
	gelolaan pengaduan telah dukung oleh fasilitas yang memadai			✓	
	ansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan			✓	
<b>SUMBER DAYA MANUSIA</b>					
	gelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			✓	
	Operasional telah cakup dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.			✓	
	gelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik			✓	
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					
	a pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			✓	
	em pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain				✓
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional				✓
<b>PARTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif				✓
	dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓	
<b>KOORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi			✓	
	yelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi			✓	

**Tabel Perhitungan DINAS KESEHATAN**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( jml Kategori nilai x Level kategori Nilai ) + ( jlh Kategori nilai ) + dst jumlah pertanyaan setiap indikator
1	bijakan dan Kelembagaan	$\frac{= (1 \times 4) + ( 5+3)}{6} = 3,16$
2	umber Daya Manusia	$\frac{= ( 5 \times 3)}{5} = 3$
3	manfaat Data dan Optimalisasi Aplikasi	$\frac{= (1 \times 3) + ( 2 \times 4)}{3} = 3,66$
4	rtisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$\frac{= ( 1 \times 4) + ( 2 \times 3)}{3} = 3,33$
5	ordinasi dan monitoring evaluasi	$\frac{= ( 3 \times 3)}{3} = 3,$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

## 10. BKPSDM

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	em pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan,pengawas dan level operasional			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam suvervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain			✓	
	gelola Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya		✓		
	dapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			✓	
	gelolaan pengaduan telah dukung oleh fasilitas yang memadai			✓	
	ansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan			✓	
<b>MBER DAYA MANUSIA</b>					
	gelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			✓	
	f Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			✓	

	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.		✓		
	gelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik		✓		
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					
	a pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			✓	
	em pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			✓	
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional		✓		
<b>RTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	jabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif				✓
	dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓	
<b>ORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	jabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi				✓
	yelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi			✓	

**Tabel Perhitungan BKPSDM**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( jml Kategori nilai x Level kategori Nilai ) + ( jlh Kategori nilai ) + dst jumlah pertanyaan setiap indikator
1	bijakan dan Kelembagaan	$= \frac{(1 \times 2) + (5 \times 3)}{6} = 2,83$
2	mber Daya Manusia	$= \frac{(2 \times 2) + (3 \times 3)}{5} = 2,6$
3	manfaat Data dan Optimalisasi Aplikasi	$= \frac{(1 \times 2) + (2 \times 3)}{3} = 2,66$
4	rtisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$= \frac{(1 \times 4) + (2 \times 3)}{3} = 3,33$
5	ordinasi dan monitoring evaluasi	$= \frac{(2 \times 3) + (1 \times 4)}{3} = 3,33$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

**11. DINAS PERHUBUNGAN**

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	em pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan,pengawas dan level operasional			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam suvervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain			✓	
	gelola Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya		✓		
	dapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			✓	
	gelolaan pengaduan telah dukung oleh fasilitas yang memadai			✓	
	ansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan			✓	
<b>MBER DAYA MANUSIA</b>					
	gelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			✓	
	Operasional telah cakup dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.		✓		
	gelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik		✓		
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					
	a pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			✓	
	em pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			✓	
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional			✓	
<b>RTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinngi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif				✓
	dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓	
<b>ORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi				✓

	yelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi			✓	
--	------------------------------------------------------------------	--	--	---	--

**Tabel Perhitungan Dinas Perhubungan**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( jml Kategori nilai x Level kategori Nilai ) + ( jlh Kategori nilai ) + dst jumlah pertanyaan setiap indikator
1	bijakan dan Kelembagaan	$= \frac{(1 \times 2) + (5 \times 3)}{6} = 2,83$
2	umber Daya Manusia	$= \frac{(2 \times 2) + (3 \times 3)}{5} = 2,6$
3	manfaat Data dan Optimalisasi Aplikasi	$= \frac{(3 \times 3)}{3} = 3$
4	rtisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$= \frac{(1 \times 4) + (2 \times 3)}{3} = 3,33$
5	ordinasi dan monitoring evaluasi	$= \frac{(2 \times 3) + (1 \times 4)}{3} = 3,33$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

**12. SATPOLPP**

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	em pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam suvervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain			✓	
	gelola Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			✓	
	dapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang				✓
	gelolaan pengaduan telah dukung oleh fasilitas yang memadai		✓		
	ansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan			✓	
<b>SUMBER DAYA MANUSIA</b>					

	gelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai		✓		
	Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing				✓
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan		✓		
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.			✓	
	gelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik		✓		
	<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>				
	a pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan				✓
	em pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			✓	
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional			✓	
	<b>RTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>				
	pinan instansi dan pejabat tinngi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif				✓
	dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓	
	<b>ORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>				
	pinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				✓
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi			✓	
	yelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi			✓	

**Tabel Perhitungan SATPOLPP**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( <u>jml Kategori nilai x Level kategori Nilai</u> ) + ( <u>jlh Kategori nilai</u> ) + <u>dst jumlah pertanyaan setiap indikator</u>
1	bijakan dan Kelembagaan	$= \frac{(4 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 4)}{6} = 3$
2	mber Daya Manusia	$= \frac{(3 \times 2) + (1 \times 3) + (1 \times 4)}{5} = 2,6$
3	manfaat Data dan Optimalisasi Aplikasi	$= \frac{(2 \times 3) + (1 \times 4)}{3} = 3$
4	rtisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$= \frac{(1 \times 4) + (2 \times 3)}{3} = 3,33$
5	ordinasi dan monitoring evaluasi	$= \frac{(2 \times 3) + (1 \times 4)}{3} = 3,33$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

**13. BADAN KESBANGPOL**

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	semua pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional				✓
	Manajemen yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain			✓	
	Manajemen Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			✓	
	Manajemen dapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang		✓		
	Manajemen pengelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai			✓	
	Manajemen instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan			✓	
<b>SUMBER DAYA MANUSIA</b>					
	Manajemen pengelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			✓	
	Manajemen Operasional telah cakup dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing			✓	
	Manajemen pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			✓	
	Manajemen pengelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.		✓		
	Manajemen pengelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik		✓		
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					
	Manajemen pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			✓	
	Manajemen semua pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain				✓
	Manajemen pengelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional			✓	
<b>PERSIPASIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	Manajemen pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				✓
	Manajemen Manajement yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif			✓	
	Manajemen dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓	

KORDINASI DAN MONITORING EVALUASI					
	pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi			✓	
	penyelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi			✓	

**Tabel Perhitungan BADAN KESBANGPOL**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( jml Kategori nilai x Level kategori Nilai ) + ( jlh Kategori nilai ) + dst jumlah pertanyaan setiap indikator
1	kebijakan dan Kelembagaan	$= \frac{(4 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 4)}{6} = 3$
2	Sumber Daya Manusia	$= \frac{(2 \times 2) + (3 \times 3)}{5} = 2,6$
3	Pemanfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi	$= \frac{(2 \times 3) + (1 \times 4)}{3} = 3$
4	Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$= \frac{(1 \times 4) + (2 \times 3)}{3} = 3,33$
5	Kordinasi dan monitoring evaluasi	$= \frac{(3 \times 3)}{3} = 3$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

**14. KECAMATAN MANTANG**

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	Manajemen pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional				✓
	Pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain			✓	
	Manajemen Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			✓	

	dapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			✓	
	gelolaan pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai			✓	
	instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan			✓	
<b>EMBER DAYA MANUSIA</b>					
	gelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			✓	
	Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.			✓	
	gelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik			✓	
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					
	kepimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan				✓
	Sistem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain				✓
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional				✓
<b>PARTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	kepimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif				✓
	terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓	
<b>KOORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	kepimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				✓
	pejabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi			✓	
	terlaksana penyelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi			✓	

**Tabel Perhitungan KECAMATAN MANTANG**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( <u>jml Kategori nilai x Level kategori Nilai</u> ) + ( <u>jlh Kategori nilai</u> ) + <u>dst</u> jumlah pertanyaan setiap indikator
1	kebijakan dan Kelembagaan	$\frac{= (5 \times 3) + ( 1 \times 4)}{6} = 3,16$
2	Sumber Daya Manusia	$\frac{= ( 5 \times 3)}{5} = 3$
3	manfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi	$\frac{= (3 \times 4)}{3} = 4$

4	Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$= \frac{(1 \times 4) + (2 \times 3)}{3} = 3,33$
5	Koordinasi dan monitoring evaluasi	$= \frac{(2 \times 3) + (1 \times 4)}{3} = 3,33$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

**15. KECAMATAN BINTAN TIMUR**

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	Manajemen pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional			✓	
	Tanggung jawab yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain				✓
	Manajemen Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			✓	
	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			✓	
	Manajemen pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai		✓		
	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan			✓	
<b>SUMBER DAYA MANUSIA</b>					
	Manajemen pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			✓	
	Staf Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing			✓	
	Manajemen pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			✓	
	Manajemen pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.			✓	
	Manajemen pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik			✓	
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					
	Manajemen pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			✓	
	Manajemen pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			✓	
	Manajemen pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional				✓
<b>PARTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					

	pinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	jabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif				✓
	dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓	
<b>KOORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				✓
	jabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi				✓
	yelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi			✓	

**Tabel Perhitungan KECAMATAN BINTAN TIMUR**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( jml Kategori nilai x Level kategori Nilai) + ( jlh Kategori nilai ) + dst jumlah pertanyaan setiap indikator
1	kebijakan dan Kelembagaan	$= \frac{(4 \times 3) + (1 \times 4) + (1 \times 2)}{6} = 3$
2	Sumber Daya Manusia	$= \frac{(5 \times 3)}{5} = 3$
3	Manfaatan Data dan Optimalisasi Aplikasi	$= \frac{(1 \times 4) + (2 \times 3)}{3} = 3,33$
4	Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$= \frac{(1 \times 4) + (2 \times 3)}{3} = 3,33$
5	Koordinasi dan monitoring evaluasi	$= \frac{(1 \times 3) + (2 \times 4)}{3} = 3,66$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

**16. KECAMATAN TELUK SEBONG**

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	sem pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional				✓

	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain			✓	
	gelola Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			✓	
	dapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			✓	
	gelolaan pengaduan telah dukung oleh fasilitas yang memadai			✓	
	ansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan			✓	
<b>MBER DAYA MANUSIA</b>					
	gelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			✓	
	Operasional telah cakup dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.			✓	
	gelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik			✓	
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					
	a pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan				✓
	em pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain				✓
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional				✓
<b>RTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinngi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif				✓
	dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓	
<b>ORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan				✓
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi			✓	
	yelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi			✓	

**Tabel Perhitungan KECAMATAN TELUK SEBONG**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( jml Kategori nilai x Level kategori Nilai ) + ( jlh Kategori nilai ) + dst jumlah pertanyaan setiap indikator
1	biijakan dan Kelembagaan	$= \frac{(5 \times 3) + (1 \times 4)}{6} = 3,16$

2	umber Daya Manusia	$= \frac{(5 \times 3)}{5} = 3$
3	manfaat Data dan Optimalisasi Aplikasi	$= \frac{(3 \times 4)}{3} = 4$
4	Optimalisasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$= \frac{(1 \times 4) + (2 \times 3)}{3} = 3,33$
5	Koordinasi dan monitoring evaluasi	$= \frac{(2 \times 3) + (1 \times 4)}{3} = 3,33$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

**17. KECAMATAN TELUK BINTAN**

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	Perencanaan pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional				✓
	Tanggung jawab yang bertanggung jawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain				✓
	Manajemen Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya				✓
	Terdapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang				✓
	Manajemen pengaduan telah didukung oleh fasilitas yang memadai			✓	
	Instansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan	✓			
<b>SUMBER DAYA MANUSIA</b>					
	Manajemen pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			✓	
	Staf Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing				✓
	Manajemen pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan				✓
	Manajemen pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.			✓	
	Manajemen pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik				✓
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					

	a pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan				✓
	em pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			✓	
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional		✓		
<b>RTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinngi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif				✓
	dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan				✓
<b>ORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi			✓	
	yelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi				✓

**Tabel Perhitungan KECAMATAN TELUK BINTAN**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( jml Kategori nilai x Level kategori Nilai) + ( jlh Kategori nilai ) + dst jumlah pertanyaan setiap indikator
1	biijakan dan Kelembagaan	$= \frac{(1 \times 3) + (4 \times 4) + (1 \times 1)}{6} = 3,33$
2	mber Daya Manusia	$= \frac{(2 \times 3) + (3 \times 4)}{5} = 3,6$
3	manfaat Data dan Optimalisasi Aplikasi	$= \frac{(1 \times 4) + (1 \times 3) + (1 \times 2)}{3} = 3$
4	rtisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$= \frac{(2 \times 4) + (1 \times 3)}{3} = 3,6$
5	ordinasi dan monitoring evaluasi	$= \frac{(2 \times 3) + (1 \times 4)}{3} = 3,33$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

**18. KECAMATAN BINTAN UTARA**

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	em pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan,pengawas dan level operasional				✓
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain			✓	
	gelola Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			✓	
	dapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			✓	
	gelolaan pengaduan telah dukung oleh fasilitas yang memadai			✓	
	ansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan			✓	
<b>SUMBER DAYA MANUSIA</b>					
	gelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai			✓	
	Operasional telah cakup dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			✓	
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.			✓	
	gelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik			✓	
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					
	a pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan			✓	
	em pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			✓	
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional			✓	
<b>PARTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif				✓
	dapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan			✓	
<b>KOORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	pinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi			✓	
	yelenggaraan forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi				✓

**Tabel Perhitungan KECAMATAN BINTAN UTARA**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( <u>jml Kategori nilai x Level kategori Nilai</u> ) + ( <u>jlh Kategori nilai</u> ) + <u>dst jumlah pertanyaan setiap indikator</u>
1	bijakan dan Kelembagaan	$= \frac{(5 \times 3) + (1 \times 4)}{6} = 3,16$
2	umber Daya Manusia	$= \frac{(5 \times 3)}{5} = 3$
3	manfaat Data dan Optimalisasi Aplikasi	$= \frac{(3 \times 3)}{3} = 3$
4	rtisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$= \frac{(2 \times 3) + (1 \times 4)}{3} = 3,33$
5	ordinasi dan monitoring evaluasi	$= \frac{(2 \times 3) + (1 \times 4)}{3} = 3,33$

**Tabel Kategorisasi Hasil Asesmen Penilaian Mandiri**

## 19. BADAN PERENCANAAN DAN PENELITIAN

No	Pernyataan	Nilai			
		1	2	3	4
<b>KEBIJAKAN DAN KELEMBAGAAN</b>					
	em pengelolaan Pengaduan di dukung oleh pembagian peran yang jelas diantara pimpinan, pengawas dan level operasional			✓	
	abat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya memberikan solusi terhadap kekurangan dalam pengelolaan pengaduan meliputi kebutuhan sumberdaya manusia, anggaran proses bisnis, dan lain lain			✓	
	gelola Pengaduan telah didukung oleh kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia anggaran, prosedur, fasilitas dan lainnya			✓	
	dapat aturan yang jelas tentang pembagian tugas dan fungsi para pengelola pengaduan sesuai wewenang			✓	
	gelolaan pengaduan telah dukung oleh fasilitas yang memadai			✓	
	ansi memiliki panduan teknis/buku manual tentang pengelolaan pengaduan			✓	
<b>MBER DAYA MANUSIA</b>					
	gelolaan pengaduan didukung oleh staf operasional dengan jumlah dan kompetensi yang memadai				✓
	f Operasional telah cakap dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing				✓
	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain) terkait teknis pengelolaan pengaduan			✓	

	gelola pengaduan telah mendapatkan pelatihan ( atau program penguatan kompetensi lain ) terkait proses bisnis dan mekanisme koordinasi antar unit.			✓	
	gelolaan pengaduan telah mendapatkan pelatihan (atau program penguatan kompetensi lain ) terkait komunikasi publik			✓	
<b>MANFAATAN DATA DAN OPTIMALISASI APLIKASI</b>					
	a pimpinan menggunakan data pengaduan sebagai salahsatu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan				✓
	tem pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan aplikasi lain			✓	
	gelolaan pengaduan sudah terhubung dengan platform pembelajaran nasional			✓	
<b>PARTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL</b>					
	pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya mendukung dan memiliki komitmen untuk terus menerus meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	jabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif			✓	
	terdapat sarana untuk menampung aspirasi pemangku kepentingan				✓
<b>KOORDINASI DAN MONITORING EVALUASI</b>					
	pimpinan instansi dan pejabat tinggi lainnya melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan			✓	
	jabat yang bertanggungjawab dalam supervisi pengelolaan pengaduan berupaya membangun dan meningkatkan mekanisme koordinasi antar unit unit terlibat dalam instansi			✓	
	terlaksananya forum forum evaluasi dan pelaksanaan hasil evaluasi			✓	

**Tabel Perhitungan BAPELITBANG**

No	Kategorisasi	Rumus Perhitungan = ( jml Kategori nilai x Level kategori Nilai ) + ( jlh Kategori nilai ) + dst jumlah pertanyaan setiap indikator
1	kebijakan dan Kelembagaan	$\frac{= (6 \times 3)}{6} = 3$
2	Sumber Daya Manusia	$\frac{= (3 \times 3) + (2 \times 4)}{5} = 3,4$
3	Manfaat Data dan Optimalisasi Aplikasi	$\frac{= (3 \times 3)}{3} = 3$
4	Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$\frac{= (2 \times 3) + (1 \times 4)}{3} = 3,33$
5	Koordinasi dan monitoring evaluasi	$\frac{= (3 \times 3)}{3} = 3$

Berdasarkan hasil asesmen dari 19 Unit Pengelola Pengaduan diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

KATEGORI PRIORITAS	NILAI RATA RATA KATEGORI PRIORITAS	
	<u>JUMLAH NILAI KATEGORI PRIORITAS UNIT PENGELOLA PENGADUAN</u> <u>UMLAH UNIT PENGELOLA PENGADUAN YANG MELAKSANAKAN ASESMEN</u>	
Kelembagaan dan Kebijakan	$3+3+3+3+2,33+3+3+3,5+3,16+2,83+2,83+3+3+3,16+3+3,16+3,33+3,16+3 = 3,05$	19 UPP
Sumber Daya Manusia	$2,2 + 1,6+3+1,6+1,6+2,22 + 3,4 + 3+2,6 + 2,6 + 2,6 + 2,6 + 3+3+3+3,6+3+3,4 = 2,70$	19 UPP
Data dan Optimalisasi Aplikasi	$4+2,6+ 2,33+3,33 + 2 + 2,33 + 2,33 + 3,33 + 3,66 + 2,66 + 3+3+3+4+3,33+4+3 + 3+3 = 3,01$	19 UPP
Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	$4+3+2,66+3+2,6+2,6+2,6+3,33+3,33+3,33+3,33+3,33+3,33+3,33+3,33+3,33+3,33+3,6+3,33+3,33 = 3,15$	19 UPP
Kelembagaan dan monitoring evaluasi	$7+2,6+2,34+3+2+2+2,66+3,67+3+3,33+3,33+3,33+3+3,33+3,66+3,33+3,33+3,33+3 = 3,04$	19 UPP

Dari Tabel Pada penilaian asesmen diatas dapat di tentukan prioritas berdasarkan hasil rata rata dari per kategori prioritas , adapau urutan Prioritas nya sebagai berikut:

RUTAN PRIORITAS	KATEGORI PRIORITAS	NILAI ASESMEN
1	Sumber Daya Manusia	2,70
2	Data dan Optimalisasi Aplikasi	3,01
3	Kelembagaan dan monitoring evaluasi	3,04
4	Kelembagaan dan Kebijakan	3,05
5	Pemangku Kepentingan Internal dan Eksternal	3,15

### 2.3 PENETAPAN PRIORITAS

Untuk memperoleh desain Rencana Aksi yang ideal dan konsektual di Pemerintah Kabupaten Bintan maka perlu dilakukan analisis dan penilaian terhadap pengelolaan pengaduan berdasarkan hasil assesment .

Sehubungan dengan hal tersebut maka berdasarkan penilaian Matriks Asesmen dapat dikelompokkan Prioritas untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan, agar bisa menentukan Prioritas yang akan di lakukan Pemerintah Kabupaten Bintan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan di Kabupaten Bintan, adapun Tabel penentuan prioritas sebagai berikut

**TABEL PENENTUAN PRIORITAS**

Aspek	Prioritas	Alasan
lembagaan & Kebijakan	2 3 4 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah ada ada SK Bupati terkait Tim koordinasi SP4N-LAPOR</li> <li>• Sudah ada SK penetapan staf Pengelola Pengaduan</li> <li>• Sudah Ada Peraturan Bupati terkait Pedoman SP4N-LAPOR!</li> <li>• Sudah Ada Sk Tim Penyusunan Reencana Aksi Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.</li> <li>• Belum adanya pedoman atau buku panduan teknis yang manual tentang pengelolaan SP4N- LAPOR</li> </ul>
Sumber Daya Manusia	1 2 3 4 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masih Kurang terampil nya SDM dalam mengelola SP4N LAPOR</li> <li>• Kurang nya Sosialisasi dan Pelatihan terhadap Admin</li> </ul>

		<p>Pengelola SP4N – LAPOR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perpindahan atau mutasi pengelola SDM SP4N – LAPOR.</li> <li>• Kurangnya pelatihan teknis, terkait proses bisnis maupun komunikasi publik terkait pengelolaan SP4N LAPOR</li> </ul>
<p>Pemanfaatan Data &amp; Optimalisasi Aplikasi</p>	<p>1 2 3 4 5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• masih terbatasnya pemanfaatan ketersediaan data dan informasi yang akurat dalam pengelolaan pengaduan.</li> <li>• Masih kurangnya akses untuk penggunaan aplikasi ke daerah yang terbatas dengan jaringan internet, sehingga perlu di tingkatkan kualitas nya.</li> <li>• Kurang optimalnya pemanfaatan Aplikasi SP4N – LAPOR dalam versi mobile baik bagi pengguna maupun admin nya informasi bahwa pengelola pengaduan</li> <li>• Pengelola pengaduan belum didukung oleh fasilitas yang memadai</li> </ul>
<p>Partisipasi Pemangku kepentingan internal dan external</p>	<p>1 2 3 4 5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pimpinan instansi dan Pejabat tinggi telah memiliki komitmen dalam meningkatkan kualitas</li> </ul>

		<p>sistem pengelolaan pengaduan ( telah menandatangani MOU dengan Ombusman RI Perwakilan Provinsi Kepri)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengelola Pengaduan telah memberikan tanggapan secara positif terhadap terhadap pengaduan yang diterima dan menindak lanjutinya secara cepat dan solutif</li> </ul>
Koordinasi, Monev	1 2 3 4 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unit pengelola pengaduan bertanggungjawab dalam pengelolaan pengaduan serta memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif</li> <li>• Admin Kabupaten, Admin Instansi , Instansi pembina serta instansi pengawas selalu berkoordinasi dan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan SP4N LAPOR</li> </ul>

# **BAB III**

## **TUJUAN,SASARAN,PROGRAM,KEGIATAN DAN INDIKATOR -INDIKATOR**

### **3.1 Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi**

Rencana aksi pengelolaan pengaduan pada hakekatnya memuat langkah – langkah – langkah, sistem kerja dan metode kerja secara terintegrasi, sinergis dan partisipatif, selanjutnya untuk menjamin rencana aksi ini dapat berjalan efektif maka perlu diperhatikan adanya tujuan, sasaran, program,kegiatn dan indikator indikator yang harus dipenuhi dan dilaksanakandengan komitmen penuh seluruh unit pengelola pengaduan.

Rencana aksi merupakan langkah –langkah kegiatan yang lebih kongrit guna melaksanakan rencana aksi pengelolaan pengaduan 5 tahun kedepan yang memuat program, kegiatan dan indikator kinerja setiap tahunnya.

Sasaran strategis yang ingin diwujudkan Kabupaten Bintan dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memiliki tujuan :

**“Mewujudkan Sissem Pengelolaan Pengaduan Kabupaten Bintan yang memiliki respon cepat dan solusi yang cepat , tepat sasaran dan terpercaya “atau “Fast Respon”.**

Untuk mewujudkan tujuan tersebut ada 2 sasaran strategis yang akan kita lakukan yaitu :

1. Meningkatkan jumlah pengaduan dari masyarakat

2. Meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan

Meningkatnya pengaduan akan menunjukkan sistem pengelolaan pengaduan dipercaya oleh para pengguna layanan pengaduan. Proses pengaduan dianggap paling perlu untuk ditingkatkan. diyakini bahwa masukan / pengaduan yang diberikan mendapatkan transparansi hasil atau solusi atas pengaduannya yang dan berguna dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Persentase penyelesaian pengaduan menunjukkan komitmen penyelenggara dan pengelola SP4N dalam menindaklanjuti dan mendokumentasikan setiap pengaduan yang diterima dari masyarakat. Hal ini dapat berkontribusi pada terwujudnya kebijakan pelayanan publik berbasis bukti ( evidence based public services policy )

Untuk mengakomodir Tujuan dan sasaran strategis Pemerintah Kabupaten Bintan menetapkan indikator sasaran dan Target Sasaran untuk tahun 2021 -2024 dengan Baseline data Tahun 2020. Adapun indikator dan sasaran Strategis dapat dilihat pada kolom berikut ini :

**Indikator Sasaran Strategis dan Target 2021-2024**

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2020	Target			
		2021	2022	2023	2024
Jumlah Pengaduan yang di terima	17	25	35	45	55
Persentase Pengaduan yang di selesaikan	100%	100 %	100%	100%	100%

Dalam Mewujudkan Systeem Pengelolaan Pengaduan Kabupaten Bintan yang memiliki respon cepat dan solusi yang cepat , tepat sasaran dan terpercaya “atau “Fast Respon”. Pemerintah menetapkan Program dan Kegiatan Rencana Aksi untuk mewujudkan tujuan dalam pengelolaan pengaduan.

Program dan Kegiatan dalam mewujudkan pengelolaan pengelolaan pengaduan juga Tertuang dalam Misi dalam RPJMD Kabupaten Bintan Tahun 2021 – 2026 yaitu misi ke 5 ( Lima) adalah Meningkatkan reformasi dan birokrasi dan pelayanan publik. Tujuan misi tersebut adalah meningkatkan pemerintahan yang baik dan bersih, dengan sasaran meningkatnya Birokrasi yang bersih dan akuntabel; meningkatnya Birokrasi yang kapabel; meningkatnya pelayanan publik yang prima; meningkatnya kualitas inovasi daerah.

Untuk mencapai tujuan dan sasaran tersebut strategi yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan akuntabilitas pemerintahan melalui peningkatan kualitas perencanaan, peningkatan kapasitas kelembagaa.
- b. Peningkatan akuntabilitas dan kapasitas pengelolaan keuangan melalui peningkatan pengelolaan keuangan dengan peningkatan kapasitas fiskal daerah, peningkatan kualitas pengelolaan aset
- c. Peningkatan kualitas pengawasan melalui penguatan kapasitas APIP, peningkatan akuntabilitas tingkat perangkat daerah, peningkatan evaluasi perencanaan daerah
- d. Meningkatkan pembangunan yang berbasis elektronik melalui peningkatan e planning, e budgeting, e monitoring dalam satu sistem pemerintahan daerah, peningkatan kabupaten pintar, peningkatan pengelolaan satu data, peningkatan keamanan informasi penting
- e. Peningkatan kapasitas pengelolaan kepegawaian melalui peningkatan kualitas pendidikan pegawai, peningkatan kompetensi struktural dan fungsional serta peningkatan kemudahan pelayanan kepegawaian
- f. Peningkatan pelayanan publik yang prima melalui peningkatan kemudahan, kenyamanan pelayanan
- g. Peningkatan inovasi daerah melalui peningkatan kualitas Penelitian dan Pengembangan, pengembangan inovasi dan teknologi.

Berdasarkan Misi lima bahwa Pemerintah Kabupaten Bintan akan meningkatkan reformasi birokrasi dan pelayanan publik di akomodir dengan point f dengan startegi peningkatan pelayanan publik yang prima melalui peningkatan kemudahan kenyamanan pelayanan.

Melalui Rencana Strategis ( Renstra ) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bintan strategi dalam hal pengelolaan Pengaduan pelayanan publik SP4N LAPOR dituangkan kedalam Rencana Aksi SP4N – LAPOR yang dituangkan dalam Program dan Kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika dengan tetap memperhatikan prioritas dari kategori hasil asesmen untuk meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan instansi berdasarkan skala prioritas sebagai berikut :

1. Sumber Daya manusia
2. Pemanfatan Data dan Aplikasi
3. Koordinasi dan monitoring evaluasi

4. Kebijakan dan Kelembagaan

5. Partisipasi Pemangku Kepentingan Internal dan External

Adapun Kelompok Program dan Program Kegiatan yang di tetapkan kedalam Rencana Aksi Pengelolaan

Pengaduan SP4N – Lapor Sebagai berikut :

**TABEL KELOMPOK PROGRAM/PROGRAM/KEGIATAN**

<b>NO</b>	<b>KELOMPOK PROGRAM/PROGRAM/KEGIATAN</b>
<b>KATEGORI PRIORITAS 1</b>	<b>PENGUATAN SUMBER DAYA</b>
<b>Program I</b>	<b>Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik</b>
Kegiatan	Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bintan
Sub Kegiatan 1.	Penguatan Kapasitas Sumber Daya Komunikasi Publik ( bagi pengelola pengaduan )
Sub Kegiatan 2.	Penguatan Kapasitas Sumber Daya Komunikasi Publik ( bagi pejabat penghubung)
Sub Kegiatan 3.	Penguatan Kapasitas Sumber Daya Komunikasi Publik ( bagi admin OPD )
<b>KATEGORI PRIORITAS II</b>	<b>OPTIMALISASI PEMANFAATAN DATA &amp; APLIKASI</b>
<b>Program I</b>	<b>Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik</b>
Kegiatan	Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bintan
Sub. Kegiatan 4	Pelayanan Informasi Publik
<b>Program II</b>	<b>Pengelolaan Aplikasi Informatika</b>
Kegiatan	Pengelolaan E- government di Lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Bintan
Sub Kegiatan 1	Pengembangan Aplikasi dan integrasi aplikasi pelayanan lainnya
Sub Kegiatan 2	Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal instansi
<b>KATEGORI PRIORITAS III</b>	<b>PENGUATAN KELEMBAGAAN</b>
<b>Program I</b>	<b>Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik</b>

Kegiatan	Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bintan
Sub. Kegiatan 5	Perumusan Kebijakan Teknis Bidang Informasi Dan Komunikasi ( Penyusunan Perbup,SK)
Sub Kegiatan 6	Penguatan Tata laksana Pengelolaan Pengaduan Instansi
Sub Kegiatan 7	Penyusunan Proses Bisnis Pengelolaan Pengaduan
<b>KATEGORI PRIORITAS IV</b>	<b>KOORDINASI PEMANTAUAN DAN EVALUASI</b>
<b>Program I</b>	<b>Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik</b>
Kegiatan	Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bintan
Sub. Kegiatan 8	Monitoring opini dan aspirasi Publik
Sub. Kegiatan 9	Pemantauan Proses Pengelolaan Pengaduan
Sub Kegiatan 10	Evaluasi Kelembagaan proses dan dampak
<b>KATEGORI PRIORITAS V</b>	<b>PENINGKATAN PARTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN INTERNAL DAN EXTERNAL</b>
<b>Program I</b>	<b>Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik</b>
Kegiatan	Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bintan
Sub. Kegiatan 11	Sosialisasi SP4N – LAPOR
Sub. Kegiatan 12	Pengelolaan Media Komuikasi Publik Pengaduan
Sub Kegiatan 13	Penyelenggaraan dan peningkatan komitmen pimpinan,dan Pengelola

### Indikator Keberhasilan Program

Bedasarkan Kelompok Program dan Kegiatan diatas , adapun indikator ( ukuran) keberhasilan, sebagai acuan dapat di lihat pada tabel berikut .:

**Tabel Indikator Keberhasilan Program**

No	Program	Indikator (Ukuran) Keberhasilan
1	Penguatan Sumber Daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persentase Personil SP4N-LAPOR yang telah memperoleh pengembangan kompetensi SP4N</li> <li>Persentase peningkatan kinerja dan perilaku pengelola SP4N LAPOR</li> </ul>
2.	Optimalisasi Pemanfaatan data dan Aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data pengaduan dapat dimanfaatkan oleh instansi untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik</li> <li>Publik dapat mengakses data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan baik berupa statistik maupun data lainnya</li> <li>Mempermudah pengelolaan pengaduan secara online</li> </ul>
3.	Penguatan Kelembagaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) dan alokasi anggaran</li> <li>UPP menerapkan layanan publik dan menerapkan proses bisnis pengelolaan pengaduan</li> <li>Kelembagaan pengelola pengaduan yang tepat fungsi dan tugas</li> </ul>
4.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatnya koordinasi antara Pimpinan, pejabat penghubung dan pengelola dalam menyelesaikan pengaduan maupun aspirasi sari masyarakat</li> <li>Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antar pemerintah secara rutin maupun sewaktu waktu</li> </ul>
5.	Peningkatan Partisipasi pemangku kepentingan Internal dan External	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta jumlah pengaduan menunjukkan peningkatan jumlah dibandingkan tahun sebelumnya</li> <li>Semua pimpinan dan pembuat kebijakan telah terlibat aktif dalam keseluruhan proses kebijakan, mulai dari formulasi koordinasi implementasi hingga pemantauan dan evaluasi</li> </ul>

## **BAB IV**

### **DUKUNGAN KELEMBAGAAN, KEBIJAKAN, DAN SUMBER DAYA**

Dalam dukungan kelembagaan, kebijakan akan menganalisis ketersediaan kebijakan, sumber daya dan aspek kelembagaan yang ada untuk dapat melaksanakan rencana aksi, kebutuhan dukungan kelembagaan, kebijakan dan sumber daya perlu diidentifikasi sebagai prasyarat dalam melaksanakan rencana aksi, ketimpangan terhadap kondisi yang ada dan kebutuhan perlu di carikan solusi dengan memperhatikan tahapan dalam pelaksanaan rencana aksi.

**TABEL KELOMPOK PROGRAM/PROGRAM/KEGIATAN**

NO	KELOMPOK PROGRAM/PROGRAM/KEGIATAN	Waktu				Pihak terlibat
		2021	2022	2023	2024	
<b>KATEGORI PRIORITAS 1</b>	<b>PENGUATAN SUMBER DAYA</b>					
<b>Program I</b>	<b>Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik</b>					
Kegiatan	Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bintan					
Sub Kegiatan 1.	Penguatan Kapasitas Sumber Daya Komunikasi Publik ( bagi pengelola pengaduan )		✓			
Sub Kegiatan 2.	Penguatan Kapasitas Sumber Daya Komunikasi Publik ( bagi pejabat penghubung)			✓		
Sub Kegiatan 3.	Penguatan Kapasitas Sumber Daya Komunikasi Publik ( bagi admin OPD )				✓	
<b>KATEGORI PRIORITAS II</b>	<b>OPTIMALISASI PEMANFAATAN DATA &amp; APLIKASI</b>					
<b>Program I</b>	<b>Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik</b>					
Kegiatan	Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bintan					
Sub. Kegiatan 4	Pelayanan Informasi Publik	✓	✓	✓	✓	
<b>Program II</b>	<b>Pengelolaan Aplikasi Imformatika</b>					
Kegiatan	Pengelolaan E- government di Lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Bintan					
Sub Kegiatan 1	Pengembangan Aplikasi dan integrasi aplikasi pelayanan lainnya			✓		

Sub Kegiatan 2	Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal instansi				✓	
<b>KATEGORI</b>	<b>PENGUATAN KELEMBAGAAN</b>					
<b>PRIORITAS III</b>						
<b>Program I</b>	<b>Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik</b>					
Kegiatan	Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bintan					
Sub. Kegiatan 5	Perumusan Kebijakan Teknis Bidang Informasi Dan Komunikasi ( Penyusunan Perbup,SK)	✓		✓		
Sub Kegiatan 6	Penguatan Tata laksana Pengelolaan Pengaduan Instansi ( SOP, Standar Pelayanan )			✓		
Sub Kegiatan 7	Penyusunan Proses Bisnis Pengelolaan Pengaduan		✓			
<b>KATEGORI</b>	<b>KOORDINASI PEMANTAUAN DAN EVALUASI</b>					
<b>PRIORITAS IV</b>						
<b>Program I</b>	<b>Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik</b>					
Kegiatan	Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bintan					
Sub. Kegiatan 8	Monitoring opini dan aspirasi Publik	✓	✓	✓	✓	
Sub. Kegiatan 9	Pemantauan Proses Pengelolaan Pengaduan		✓		✓	
Sub Kegiatan 10	Evaluasi Kelembagaan proses dan dampak			✓		
<b>KATEGORI</b>	<b>PENINGKATAN PARTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN</b>					
<b>PRIORITAS V</b>						
<b>Program I</b>	<b>Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik</b>					
Kegiatan	Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bintan					
Sub. Kegiatan 11	Sosialisasi SP4N – LAPOR			✓		
Sub. Kegiatan 12	Pengelolaan Media Komuikasi Publik Pengaduan	✓	✓	✓	✓	

Sub Kegiatan 13	Penyelenggaraan dan peningkatan komitmen pimpinan,dan Pengelola		✓			
-----------------	-----------------------------------------------------------------	--	---	--	--	--

Berdasarkan Program dan kegiatan dan jadwal yang telah di tetapkan dalam rencana aksi pengelola pengaduan ini diharapkan dapat meningkatkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Bintan dan memenuhi rencana strategis dalam pengelolaan pengaduan yaitu meningkatnya jumlah pengaduan dan meningkatnya persentase pengaduan yang diselesaikan dan berkualitas.

Plt. BUPATI BINTAN

ROBY KURNIAWAN