



PEMERINTAH PROVINSI BANTEN
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
GEDUNG DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI BANTEN
Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B)
Jl. Syech Nawawi Al-Bantani, KP3B Curug, Kota Serang – Provinsi Banten

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK) / TERM OF REFERENCE (ToR)

PENGELOLAAN SP4N LAPOR! PEMERINTAH PROVINSI BANTEN

OPD	:	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Provinsi Banten
PROGRAM	:	PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK
SASARAN PROGRAM	:	APARATUR
KEGIATAN	:	PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH DAERAH PROVINSI
SUB KEGIATAN	:	MONITORING OPINI DAN ASPIRASI PUBLIK
PEKERJAAN	:	Rapat Koordinasi Pengelolaan SP4N LAPOR! Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Banten

1. Latar Belakang

a. Dasar hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE;
5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
8. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Gubernur Banten Nomor 72 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Publik;
10. Peraturan Gubernur Banten Nomor 19 Tahun 2021 tentang SPBE.

b. Gambaran umum

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Salah satu upaya pemerintah ialah melalui adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!).

SP4N LAPOR! merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional. Aplikasi SP4N LAPOR! Telah ditetapkan sebagai aplikasi umum bidang Pengelolaan

Pengaduan Pelayanan Publik. Penetapan ini merupakan amanat Perpres 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam hal ini Gubernur Banten juga menetapkan amanatnya dalam Pergub Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Oleh karena itu SP4N LAPOR! Kini menjadi bagian dari SPBE dan mendapatkan dukungan kuat dari Kementerian Kominfo sejak tahun 2020 dengan ditandatanganinya MoU bersama Kementerian PANRB, Kementerian Dalam Negeri, Kantor Staf Kepresidenan dan Ombudsman.

SP4N LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Provinsi Banten telah terdaftar aktif terhubung dengan aplikasi SP4N Lapor sejak 2019 dan telah melayani masyarakat yang melapor melalui aplikasi tersebut. Aplikasi SP4N LAPOR! Dikelola oleh Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian (DiskominfoSP) pada Bidang Pengelolaan Informasi dan Kemitraan Komunikasi (PIKK).

c. Alasan kegiatan dilaksanakan

Rapat koordinasi pengelolaan SP4N LAPOR! dilaksanakan untuk pembinaan dan monitoring evaluasi pengelolaan SP4N LAPOR! terhadap admin Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi Banten terkait tindak lanjut dan proses penyelesaian atas adanya aduan/laporan dari masyarakat, sejauhmana Perangkat Daerah dalam menanganinya serta mengelola aduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! tersebut.

2. Kegiatan yang dilaksanakan

a. Uraian kegiatan

Kegiatan Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Provinsi Pamarintah Provinsi Banten melalui pelaksanaan rapat koordinasi pengelolaan SP4N LAPOR! terhadap admin SP4N LAPOR! Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi Banten.

b. Batasan kegiatan

Kegiatan Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Provinsi melalui rapat koordinasi pengelolaan SP4N LAPOR! terhadap admin SP4N LAPOR! Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi Banten.

3. Maksud dan Tujuan

a. Maksud kegiatan

Maksud dari rapat koordinasi pengelolaan SP4N LAPOR! terhadap admin SP4N LAPOR! Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi Banten adalah melakukan pembinaan dan monitoring evaluasi terkait tindak lanjut dan proses penyelesaian atas adanya aduan/laporan dari masyarakat, sejauhmana Perangkat Daerah dalam menanganinya serta mengelola aduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! tersebut.

b. Tujuan kegiatan

Tujuan dari rapat koordinasi pengelolaan SP4N LAPOR! terhadap admin SP4N LAPOR! Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi Banten adalah Meningkatkan wawasan pengetahuan para admin SP4N LAPOR! Perangkat Daerah dilingkungan Pemprov Banten dalam hal pengelolaan SP4N LAPOR! baik terkait *skill*, wawasan pengetahuan, tata cara mengoperasikan aplikasi SP4N LAPOR! maupun pemanfaatan SP4N LAPOR!, Membina perangkat daerah dilingkungan Pemprov Banten dalam hal pengelolaan SP4N LAPOR!, Mengoptimalkan pengelolaan SP4N LAPOR!

terhadap admin SP4N LAPOR! dilingkungan Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Banten.

4. Indikator Keluaran dan Keluaran

a. Indikator keluaran

Indikator keluaran rapat Koordinasi Pengelolaan SP4N LAPOR! Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Banten adalah penyusunan dokumen laporan dari kegiatan tersebut yang disampaikan kepada Gubernur dan Wakil Gubernur selaku pembina atau Sekretaris Daerah selaku penanggung jawab, Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian, serta Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Kemitraan Komunikasi.

b. Keluaran

Keluaran rapat Koordinasi Pengelolaan SP4N LAPOR! Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Banten adalah dokumen laporan per tiga bulanan pengelolaan SP4N LAPOR! dilingkungan Pemerintah Provinsi Banten yang berisikan tentang hasil tindak lanjut dan proses penyelesaian atas aduan/laporan masyarakat kepada Perangkat Daerah Provinsi Banten melalui aplikasi SP4N LAPOR! tersebut yang disampaikan kepada Gubernur dan Wakil Gubernur selaku pembina atau Sekretaris Daerah selaku penanggung jawab, Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian, serta Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Kemitraan Komunikasi.

5. Cara Pelaksanaan Kegiatan

a. Metode pelaksanaan

Pelaksanaan Kegiatan rapat Koordinasi Pengelolaan SP4N LAPOR! Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Banten dilakukan dengan metode tatap muka dengan para admin SP4N LAPOR! Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi Banten.

b. Tahapan kegiatan

Tahapan pelaksanaan Kegiatan rapat Koordinasi Pengelolaan SP4N LAPOR! Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Banten adalah sebagai berikut:

- Mengundang admin SP4N LAPOR! Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Banten;
- Pelaksanaa kegiatan;
- Pelaporan kegiatan.

6. Tempat Pelaksanaan Kegiatan

Lokasi pelaksanaan kegiatan rapat Koordinasi Pengelolaan SP4N LAPOR! Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Banten bertempat di kantor Dinas Kominfo, Statistik dan Persandian Provinsi Banten .

7. Pelaksanaan dan Penanggungjawab Kegiatan

a. Pelaksanaan kegiatan

Tim Kepanitiaan:

- Koordinasi dengan narasumber untuk pelaksanaan kegiatan;
- Membuat surat undangan kegiatan kepada narasumber dan kepada peserta;
- Laporan kegiatan.

b. Penanggung jawab kegiatan

Penanggung jawab pelaksanaan kegiatan rapat Koordinasi Pengelolaan SP4N LAPOR! Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Banten pada kegiatan Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Provinsi adalah Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten selaku Pengguna Anggaran (PA) dengan susunan kepanitiaan sebagai berikut:

- Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten sebagai PA/PPK
- Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Kemitraan Komunikasi sebagai PPTK

8. Syarat Kualifikasi Narasumber

- a. Pelaksanaan kegiatan rapat Koordinasi Pengelolaan SP4N LAPOR! Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Banten menyediakan narasumber dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB), Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), atau instansi lain yang berkompentence dalam hal penanganan pelayanan publik seperti OMBUDSMAN Provinsi Banten.

9. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

- a. Matriks pelaksanaan kegiatan

Pelaksanaan kegiatan rapat Koordinasi Pengelolaan SP4N LAPOR! Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Banten pada kegiatan Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Provinsi dilaksanakan dua kali dalam satu tahun yaitu pada bulan Maret dan bulan Agustus 2024.

- b. Lokasi pekerjaan
Provinsi Banten

1. Spesifikasi Teknis

- a. Rapat Koordinasi Pengelolaan SP4N LAPOR! Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Banten, dengan cakupan :
- Peserta yang diundang merupakan Admin SP4N LAPOR! Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi Banten;
 - Diutamakan pada perangkat daerah yang sering menerima aduan/laporan dari masyarakat;
 - Pembahasan terkait progress tindak lanjut serta mekanisme penyelesaian atas aduan dari masyarakat;
 - Pemberian materi tata cara menjawab aduan masyarakat pada fitur SP4N LAPOR! Perangkat Daerah Provinsi Banten;
 - Laporan pengelolaan SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten dalam format PDF (softcopy) dan cetak (hardcopy) sesuai permintaan.
 - Dapat ditampilkan di kanal digital resmi Dinas Kominfo Statistik dan Persandian seperti website resmi Dinas Kominfo.

12. Biaya

Pelaksanaan kegiatan Rapat Koordinasi Pengelolaan SP4N LAPOR! Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Banten pada kegiatan Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Provinsi dibiayai melalui APBD Provinsi Banten Tahun Anggaran 2024 sebesar Rp. ().

No.	Jenis dan Uraian Spesifikasi Pekerjaan	Satuan ukuran	Kuantitas	Pagu	
				Harga (Rp)	Jumlah (Rp)
a	b	c	d	l	m
1	Belanja Sewa Aset Tidak Berwujud-Lisensi dan Franchise (Langganan ISA) (5.1.02.02.15.0002)				203.632.000
	Beban Sewa Aset Tidak Berwujud-Lisensi dan Franchise Spesifikasi : Langganan Sosial Media Monitoring dan Analisis User Akses (2 Akses), 3 Topik, Media	bulan	11	18.512.000	203.632.000
Terbilang : = Dua Ratus Tiga Juta Enam Ratus Tiga Puluh Dua Ribu Rupiah =, termasuk keuntungan yang wajar, pajak-pajak, dan biaya-biaya lainnya.					203.632.000

13. Penutup

Demikian Kerangka Acuan Kerja (KAK) Kegiatan Monitoring Opini dan Aspirasi Publik ini dibuat, untuk dijadikan sebagai panduan dalam pelaksanaan kegiatan dan dapat diperbaharui dikemudian hari.

Serang, 2023

PPTK

Ttd

Akhmad Subhan Syafaat, SH
NIP. 19690812 199703 1 006

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)



KEGIATAN

**PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUBLIK PEMERINTAH DAERAH PROVINSI**

SUB KEGIATAN

MONITORING OPINI DAN ASPIRASI PUBLIK

**(RAPAT KOORDINASI PENGELOLAAN SP4N LAPOR! PERANGKAT
DAERAH PEMERINTAH PROVINSI BANTEN)**

TA. 2024

PEMERINTAH PROVINSI BANTEN

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

Jl. Syeh Nawawi Albantani (KP3B) - Serang

2024