BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan dalam hal ini diarahkan untuk mendorong kita menggunakan jasa pelayanan yang dapat diketahui melalui media komunikasi seperti brosur, koran dan media massa lain seperti iklan di televisi, koran dan radio. Dalam proses penyampaian pesan kepada publik melalui media, di biro iklan, pemancar televisi, atau di berbagai bidang lain yang terkait dengan materi komunikasi, sangat penting untuk memberikan berita yang jelas sehingga masyarakat umum dapat memahami apa yang dimaksud. dikomunikasikan dengan cara yang lebih tepat. Karena komunikasi adalah bagian penting dari kehidupan sehari-hari, adalah mungkin untuk menilai kualitas suatu produk atau layanan berdasarkan banyak saluran informasi yang sekarang tersedia. Seiring dengan pertumbuhan zaman yang semakin canggih secara teknologi, banyak orang melahirkan sesuatu yang benar-benar membantu keberadaan manusia dalam proses penyampaian informasi.
2. Dalam ranah pelayanan publik, terdapat unsur-unsur yang tidak hanya mendorong berkembangnya pelayanan publik baru tetapi juga ada yang menghambat perkembangannya. Salah satu masalah yang menghambat kami adalah sumber daya manusia kami; ketika sumber daya manusia

kita memiliki kompetensi yang kuat, kita juga akan menghasilkan layanan yang baik, begitu pula sebaliknya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran berikut:

1. Kantor Sekretariat Daerah serta OPD yang ada di Kabupeten Gowa sebaiknya menggencarkan lagi media komunikasi dalam hal ini sosialisasi pada setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Gowa agar masyarakat bisa mengetahui layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) ini.
2. Aparat, tim administrasi distrik, dan otoritas penghubung distrik semua harus menjaga kontak yang kuat untuk menghindari prosedur untuk menindaklanjuti laporan penerimaan terlambat dari jadwal karena keterlambatan.
3. Dalam proses tindak lanjut laporan, perlu disediakan bukti-bukti yang mendukung temuan investigasi lanjutan atas pengaduan pengguna layanan. Hal ini akan memungkinkan pengguna jasa merasa senang dengan adanya bukti yang jelas atas temuan tindak lanjut laporan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku dan Jurnal

Buku

Anis Fuad, K. S. N. (2014). *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Graha Ilmu. Bungin, P. D. H. M. B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. KENCANA PRENADA MEDIA GROUP.

Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M. A. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (24th ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono, P. D. (2014). *Meotde Penelitian KOMBINASI (Mixed Methods)* (5th ed.).

ALFABETA, cv.

Sugiyono, P. D. (2014b). *Metode Penelitan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (21sted.). Bandung: Penerbit Alfabeta.

Jurnal

Anindita, N. (2013). Elemen Sukses E – Government: Studi Kasus Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kota Bandung.

Anis Fuad, K. S. N. (2014). *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Graha

Ilmu. Bungin, P. D. H. M. B. (2005). *Metodologi Penelitian*

Kuantitatif. KENCANA PRENADA MEDIA GROUP.

Jaya, G. N. M. (2008). Pemodelan persamaan structural yang sering disebut dengan,118–132.

Kusuma, D. H., & Puspaningsih, A. (2014). Model Penerimaan User dalam Implementasi SAP (System Application and Product) dengan Menggunakan Model UTAUT. *Aplikasi Bisnis*, *15*(9).

Kusuma Dewi Arum Sari, W. A. W. (2012). Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governance Di Indonesia, *XI*(1).

Muallidin, I. (2014). Paper ini tugas matakuliah Manajemen Pelayanan Publik pada Perogram Doktor Ilmu Administrasi di Universitas Brawijaya 2014 1.

Natasha Filiana Sunaryo, A. K. T. (2014). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PEMBENTUK KOMPONEN BRAND EXPERIENCE DI PLATINUM GRILL SURABAYA.

Pandu, A., Urumsah, D., Nugroho, G., Indonesia, I., & Km, J. K. (2017). Kinerja Individu Sebagai Dampak Penerimaan Teknologi : Pendekatan Model Utaut,*2*(1).

Prasetyo, D. Y. (2017). Penerapan Metode UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technologhy) Dalam Memahami Penerimaan Dan Penggunaan Website KKN LPPM UNISI Dwi, *6*.

Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M. A. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (24th ed.). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Risnandar. (2014). Analisis e-government dalam peningkatan pelayanan publik pada dinas komunikasi dan informatika Provinsi Sulawesi Tengah.

Rivai, M. B. (2014). Penerapan Model The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Untuk Memahami Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan E-Learning (Be Smart) Di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.

Sirat, B. I. (2013). Analisis Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Government to Government Electronic Government (G2G E-Gov) di Indonesia Studi Kasus: Komandan SIKD.

Somantri, O., & Hasta, I. D. (2017). Implementasi e-Government Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture (SOA). *Jurnal Informatika:Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*, *2*(1).

Sugiyono, P. D. (2014). *Meotde Penelitian KOMBINASI (Mixed Methods)* (5th ed.).ALFABETA, cv.

Suki, M. N. & R. (2010). User acceptance of the e-Government services inMalaysia: structural equation modelling approach.

Triyastuti Setianingrum, Y. T. (2016). Questioning The Responsivenns Of Public Services.

Wardana, R. P. (2017). *Implementasi Program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2015 (Studi Kasus : Ombudsman RI Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta)*.

Yadnyana, N. P. A. W. I. K. (2016). Penerapa Model Unified Theory

Of Acceptance And Use Of Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universita Udayana (Unud), Bali , Indonesia Perkembangan teknologi informasi semakin meningkat seiring dengan perkembangan zaman.

B.Website

http://www.mataramkota.go.id/berita-1104-sosialisasi-dan-bimtek-lapor-bagi-opd-lingkup-kota-mataram (diakses pada 1 Desember 2021).

C.Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Walikota Mataram Nomor 49 Tahun 2016 *tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika.*

Peraturan Walikota Mataram Nomor 12 Tahun 2017 *tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Publik LAPOR di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram.*

Peraturan Walikota Mataram Nomor 08 Tahun 2017 *tentang Pelayanan Publik Keterbukaan Informasi Publik.*

Peraturan Walikota Mataram Nomor 03 Tahun 2016 *tentang Pelayanan Publik.*

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 *tentang Keterbukaan Infomasi Publik (Hak Permohonan Informasi Publik).*

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik (Kewajiban Penggunaan Informasi Publik).*

LAMPIRAN

Dokumentasi Kegiatan Lapormataram Tahun 2021

IV.2.1. SK Tim Walikota Mataram

SK Tim Penetapan Admin dan Pejabat Penghubung dan SK Pembentukan tim pengelola LAPORMATARAM Tahun 2021

WALIKOTA MATARAM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
KEPUTUSAN WALIKOTA MATARAM
NOMOR : 187 / III / 2021

TENTANG

PENETAPAN ADMIN DAN PEJABAT PENGHUBUNG
PELAKSANA APLIKASI SISTEM LAPOR! KOTA MATARAM TAHUN 2021

WALIKOTA MATARAM,

Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terus menerus dan berkelanjutan dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan dan memberikan manfaat bagi masyarakat maka diperlukan manajemen pengelolaan pengaduan pelayanan publik;
b. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan nama admin dan pejabat penghubung dengan Keputusan Walikota;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b di atas, perlu menetapkan Keputusan Walikota Mataram tentang Penetapan Admin dan Pejabat Penghubung Pelaksana Aplikasi Sistem LAPOR! Kota Mataram Tahun 2021;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Mataram;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;

PEMERINTAH KOTA MATARAM
SEKRETARIAT DAERAH
Jalan Pejanggik Nomor 16 Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat
Telepon. (0370) 634321, Fax. (0370) 633575

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA MATARAM
NOMOR : 11 / I / SEKDA / 2021

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SISTEM LAYANAN ASPIRASI
PENGADUAN ONLINE RAKYAT PEMERINTAH KOTA MATARAM
(LAPORMATARAM) TAHUN 2021

SEKRETARIS DAERAH KOTA MATARAM

Menimbang : a. bahwa dalam rangka menjalin komunikasi dua arah antara pimpinan dengan staf, sebagai media penyampaian informasi atau pengaduan secara cepat dan efektif bagi Aparatur Sipil Negara Lingkup Pemerintah Kota Mataram maupun masyarakat luas maka diperlukan managemen pengelola pengaduan pelayanan publik;
b. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud huruf a serta untuk melaksanakan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Walikota Mataram Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Mataram, maka perlu membentuk Tim dengan Keputusan Sekretaris Daerah;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b diatas, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah Kota Mataram tentang Pembentukan Tim Pembina dan Pelaksana Teknis Pengelola Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kota Mataram (LAPORMATARAM) Tahun 2021;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1993 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Mataram;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;

2.2. Rencana Aksi Walikota Mataram

Gambar 4. Rencana Aksi Pengelolaan SP4N LAPORMATARAM Tahun 2021

WALIKOTA MATARAM

Mataram, 11 Januari 2021

Nomor : 480/ 44 /Diskominfo/I/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Penyampaian Rencana Aksi SP4N-LAPORMATARAM Tahun 2021

Kepada
Yth. Deputi Pelayanan Publik
Kemenpan RB
di-
Jakarta

Dalam rangka memenuhi kewajiban melaksanakan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kota Mataram (LAPORMATARAM), dengan ini disampaikan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPORMATARAM Tahun 2021 sebagaimana terlampir.

Demikian Rencana Aksi ini disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

WALIKOTA MATARAM,

H. AHYAR ABDUH

Gambar 5. Lampiran Rencana Aksi Pengelolaan SP4N LAPORMATARAM Tahun 2021

RENCANA AKSI PENGELOLAAN SP4N-LAPORMATARAM
PEMERINTAH KOTA MATARAM - TAHUN 2021

NO	TAHAPAN KEGIATAN/AKSI	STATUS		PENANGGUNG JAWAB	ANGGARAN	JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DES
		SUDAH	BELUM														
1	Pembuatan SK Tim Pengelolaan LAPORMATARAM Tahun 2021 sesuai SE Menpan Nomor 4 Tahun 2016	√		Dinas Kominfo Kota Mataram	-	√											
2	Pengelolaan layanan pengaduan masyarakat LAPORMATARAM Tahun 2021 melalui sistem www.mataram.lapor.go.id maupun meja layanan	√		Dinas Kominfo Kota Mataram	4.914.380,00	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3	Sosialisasi SP4N-LAPORMATARAM ke masyarakat Kota Mataram melalui media konvensional maupun media online		√	Dinas Kominfo Kota Mataram	-	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
4	Peningkatan kapasitas SDM Admin dan Pejabat Penghubung tingkat Perangkat Daerah, Kelurahan dan Puskesmas melalui Bimbingan Teknis		√	Dinas Kominfo Kota Mataram	3.850.000,00			√									
5	Peningkatan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan LAPORMATARAM		√	Dinas Kominfo Kota Mataram	12.560.625,00			√									
6	Koordinasi tindaklanjut pengaduan bersama tim pengelola SP4N-LAPORMATARAM melalui tatap muka dan media WAG	√		Dinas Kominfo Kota Mataram	750.000,00	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
7	Pengelolaan pemanfaatan Media sosial (FB, IG, YOUTUBE) sebagai media sosialisasi secara online	√		Dinas Kominfo Kota Mataram	-	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
8	Mengadakan Survey Kepuasan Masyarakat Layanan Pengaduan LAPORMATARAM		√	Dinas Kominfo Kota Mataram	15.095.000,00			√			√			√			√
9	Evaluasi pengelolaan layanan pengaduan LAPORMATARAM secara berkala oleh Inspektorat Kota Mataram		√	Inspektorat Kota Mataram	-	√											√
10	Mengikuti kompetisi Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang diselenggarakan oleh Kementerian PANRB		√	Dinas Kominfo Kota Mataram	-									√	√	√	√
11	Pembuatan Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan LAPORMATARAM		√	Dinas Kominfo Kota Mataram	-												√

Ditetapkan di Mataram
pada tanggal, 13 Januari 2021

WALIKOTA MATARAM

H. AHYAR ABDUH

2.3. Rencana Kerja dan Anggaran Kegiatan

Gambar 6. RKA Kegiatan Pengelolaan Pengaduan LAPORMATARAM Tahun 2021

1/13/22, 9:48 AM — Sistem Informasi Pemerintahan Daerah - Cetak RKA

Pemerintah Kota Mataram Tahun Anggaran 2021

Urusan	:	2.16 URUSAN PEMERINTAHAN WAJIB YANG TIDAK BERKAITAN DENGAN PELAYANAN DASAR
Unit Organisasi	:	2.16.2.20.2.21.24.0000 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Sub Unit Organisasi	:	2.16.2.20.2.21.24.0000 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Program	:	2.16.02 PROGRAM INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK
Kegiatan	:	2.16.02.2.01 Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
Sub Kegiatan	:	2.16.02.2.01.02 Monitoring Opini dan Aspirasi Publik
Sumber Pendanaan	:	Dana Transfer Umum- Dana Alokasi Umum
Lokasi Kegiatan	:	Kota Mataram, Semua Kecamatan, Semua Kelurahan
Waktu Pelaksanaan	:	Januari s.d. Desember
Kelompok Sasaran	:	
Jumlah 2020	:	Rp. 0
Jumlah 2021	:	Rp. 27.876.840
Jumlah 2022	:	Rp. 125.000.000

Indikator & Tolok Ukur Kinerja Belanja

Capaian Program				
Masukan	Dana yang dibutuhkan	Rp. 37.170.005	Dana yang dibutuhkan	Rp. 27.876.840
Keluaran	Jumlah aspirasi /pengaduan yang ditindak lanjuti sampai tuntas	100 Pengaduan	Jumlah aspirasi /pengaduan yang ditindak lanjuti sampai tuntas	100 Pengaduan
Hasil				

Rincian Pergeseran Anggaran Belanja Sub Kegiatan

5	**BELANJA DAERAH**					**37.170.005**					**27.876.840**	**(9.293.**
5.1	**BELANJA OPERASI**					**24.609.380**					**18.781.215**	**(5.828.**
5.1.02	**Belanja Barang dan Jasa**					**24.609.380**					**18.781.215**	**(5.828.**
5.1.02.01	**Belanja Barang**					**8.609.380**					**9.581.215**	**971**
5.1.02.01.01	**Belanja Barang Pakai Habis**					**8.609.380**					**9.581.215**	**971**
5.1.02.01.01.0024	**Belanja Alat/Bahan untuk Kegiatan Kantor-Alat Tulis Kantor**					**2.602.573**					**2.607.461**	**4**
	[#] Pengelolaan Pengaduan					**1.284.531**					**1.289.419**	**4**
	[-] Alat Tulis Kantor Pengelolaan Pengaduan dan Survey											**4**
	Klip Spesifikasi : Spesifikasi : Merk Sea Gull	6 Kotak	kotak	2.444	0	14.664	8 Kotak	kotak	2.444	0	19.552	
	Tinta Printer Spesifikasi : Spesifikasi : Cannon IP 1600 Black	5 Botol	Unit	28.733	0	143.665	5 Botol	Unit	28.733	0	143.665	
	[-] Cetak Laporan Pengaduan											
	Cetak Buku Spesifikasi :											

1/13/22, 9:48 AM — Sistem Informasi Pemerintahan Daerah - Cetak RKA

	Cetak Cover dan jilid Spesifikasi : Spesifikasi : Bahan Kertas Gelos/ Kingstrik/ Buffalo/ Hamer Hitam Putih Ukuran Folio/ Kwarto	10 Eksemplar / Buku	buku	15.182	15.182	167.002	10 Eksemplar / Buku	buku	15.182	15.182	167.002	
5.1.02.01.01.0025	**Belanja Alat/Bahan untuk Kegiatan Kantor- Kertas dan Cover**					**311.807**					**703.754**	**391**
	[#] Pengelolaan Pengaduan					**311.807**					**703.754**	**300**
	[-] Alat Tulis Kantor Pengelolaan Pengaduan dan Survey											**300**
	Kertas Spesifikasi : Spesifikasi : HVS Kwarto Merk Sinar Dunia Uk. 29 x 21 1/2 cm, berat 70 gr	3 Rim	rim	42.917	0	128.751	10 Rim	rim	42.917	0	429.170	30
	Kertas Spesifikasi : Spesifikasi : HVS df Merk Sinar Dunia Uk.33 x 43 1/2 cm, berat 60 gr	4 Rim	rim	45.764	0	183.056	6 Rim	rim	45.764	0	274.584	9
5.1.02.01.01.0026	**Belanja Alat/Bahan untuk Kegiatan Kantor- Bahan Cetak**					**300.000**					**250.000**	**(50.**
	[-] Penggandaan Pengelolaan Pengaduan											
	Fotocopy Spesifikasi : Spesifikasi : kertas satu sisi	500 Lembar	lembar	200	0	100.000	500 Lembar	lembar	200	0	100.000	
	[#] Pengelolaan Survey					**200.000**					**150.000**	**(50.**
	[-] Penggandaan Pengelolaan Survey											**(50.**
	Fotocopy Spesifikasi : Spesifikasi : kertas satu sisi	1000 Lembar	lembar	200	0	200.000	750 Lembar	lembar	200	0	150.000	(50
5.1.02.01.01.0027	**Belanja Alat/Bahan untuk Kegiatan Kantor-Benda Pos**					**300.000**					**300.000**	
	[#] Pengelolaan Pengaduan					**300.000**					**300.000**	
	[-] Materai pengelolaan pengaduan dan Survey											

2.4. Rencana Anggaran Biaya (RAB) Kegiatan

Gambar 7. RAB Kegiatan Pengelolaan Pengaduan LAPORMATARAM Tahun 2021

RENCANA ANGGARAN BIAYA (RAB)

Kegiatan	: Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
Sub Kegiatan	: Monitoring Opini dan Aspirasi Publik
Kode Kegiatan	: 2.16.02.2.01.02
Lokasi Kegiatan	: Kota Mataram
Tahun Anggaran	: 2022

No.	Nama Pekerjaan	Volume	Satuan	Harga Satuan	Total harga
1	Belanja Bahan Pakai Habis Kantor				5.181.215
	- Belanja Alat/Bahan untuk Kegiatan Kantor-Alat Tulis Kantor	1	Tahun	2.607.461	2.607.461
	- Belanja Alat/Bahan untuk Kegiatan Kantor- Kertas dan Cove	1	Tahun	703.754	703.754
	- Belanja Alat/Bahan untuk Kegiatan Kantor- Bahan Cetak	1	Tahun	250.000	250.000
	- Belanja Alat/Bahan untuk Kegiatan Kantor-Benda Pos	1	Tahun	300.000	300.000
	- Belanja Makanan dan Minuman Rapat LAPOR dan Survei	1	Tahun	1.320.000	1.320.000
2	Honorarium Narasumber atau Pembahas, Moderator, Pembawa Acara, dan Panitia dalam rangka Bimtek Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online	1	Kgt	7.600.000	7.600.000
3	Honorarium Tim Pelaksana Kegiatan dan Sekretariat Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat layanan bidang informasi dan komunikasi publik	1	Kgt	1.600.000	1.600.000
5	Belanja makan dan minum peserta dan panitia Bimtek Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kota Mataram	1	Kgt	4.400.000	4.400.000
7	Belanja Modal Peralatan Personal Komputer (Laptop) dalam rangka mendukung tugas dan fungsi kegiatan	1	Unit	9.095.625	9.095.625
	TOTAL				**27.876.840**

Gambar 8. KAK Kegiatan Pengelolaan Pengaduan LAPORMATARAM Tahun 2021

PEMERINTAH KOTA MATARAM
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
JL. FLAMBOYAN NO.1 GEDUNG SELATAN LANTAI III KOMPLEK KANTOR WALIKOTA MATARAM
WEBSITE : http://www.mataram.kota.go.id - EMAIL : diskominfomataram@gmail.com

KERANGKA ACUAN KERJA
TERM OF REFFERENCE (TOR)

KEGIATAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN/KOTA
SUB KEGIATAN MONITORING OPINI DAN ASPIRASI PUBLIK

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MATARAM
TAHUN ANGGARAN 2021

Pemerintah Kab/Kota : Pemerintah Kota Mataram
Unit Organisasi : Dinas Komunikasi dan Informatika
Program : Program Informasi dan Komunikasi Publik
Kegiatan : Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota
Sub Kegiatan : Monitoring Opini dan Aspirasi Publik
Anggaran : Rp. 27.876.840.-.-

I. LATAR BELAKANG

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara pelayanan publik belum terkelola secara efektrif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi mengelola secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik, sehingga terjadi dunlikasi penanganan pengaduan. Oleh karena itu, untuk mencapai visi *good governance* diperlukan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi dalam satu sistem pengaduan. Tujuannya agar masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional.

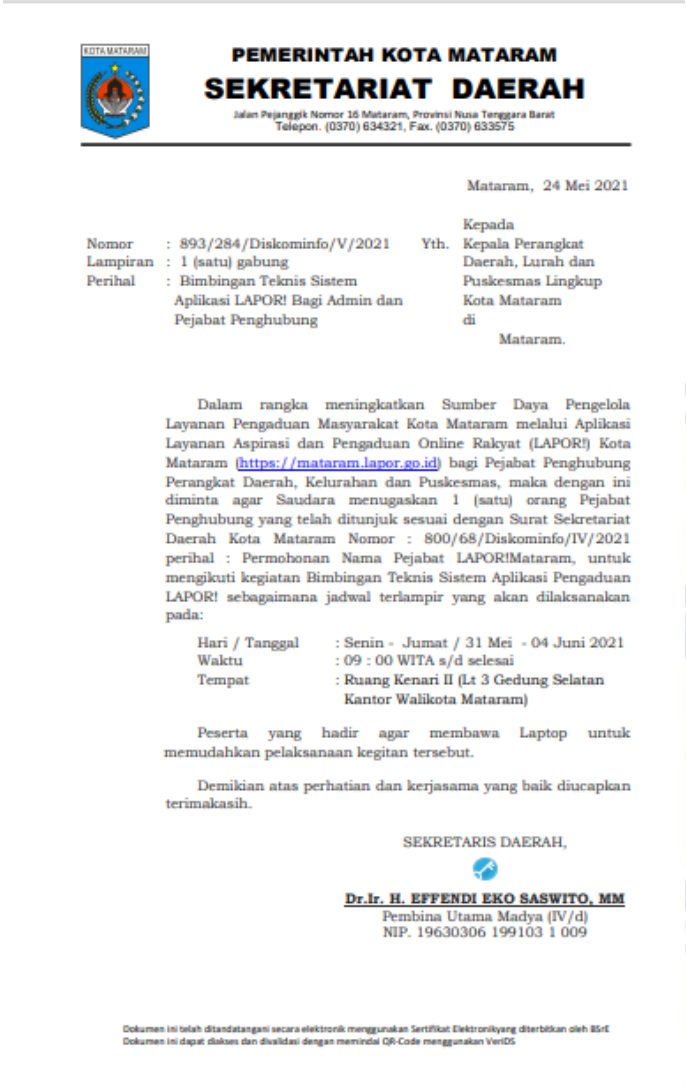
Pengelolaan pengaduan di Pemerintah Kota Mataram telah terintegrasi dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dengan Kanal pengaduan berbasis website *https://mataram.lapor.go.id*, SMS ke 1708 dengan prefix LAPORMATARAM spasi ketik pengaduan, Android (SP4N LAPOR), Surat/Form Manual atau Kotak Pengaduan.

II. DASAR PENYELENGGARAAN

a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
b. Undang-UNdang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman
c. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan Undang-undang Keterbukaan Informasi

Kegiatan Pengembangan SDM Pengelola LAPORMATARAM

Gambar 9. Surat Bimtek Sistem LAPOR! Bagi Admin dan Pejabat Penghubung Tahun 2021



PEMERINTAH KOTA MATARAM

SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Pejanggik Nomor 16 Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat
Telepon. (0370) 634321, Fax. (0370) 633575

Mataram, 24 Mei 2021

Nomor : 893/284/Diskominfo/V/2021
Lampiran : 1 (satu) gabung
Perihal : Bimbingan Teknis Sistem Aplikasi LAPOR! Bagi Admin dan Pejabat Penghubung

Kepada
Yth. Kepala Perangkat Daerah, Lurah dan Puskesmas Lingkup Kota Mataram
di
Mataram.

Dalam rangka meningkatkan Sumber Daya Pengelola Layanan Pengaduan Masyarakat Kota Mataram melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Kota Mataram (https://mataram.lapor.go.id) bagi Pejabat Penghubung Perangkat Daerah, Kelurahan dan Puskesmas, maka dengan ini diminta agar Saudara menugaskan 1 (satu) orang Pejabat Penghubung yang telah ditunjuk sesuai dengan Surat Sekretariat Daerah Kota Mataram Nomor : 800/68/Diskominfo/IV/2021 perihal : Permohonan Nama Pejabat LAPOR!Mataram, untuk mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis Sistem Aplikasi Pengaduan LAPOR! sebagaimana jadwal terlampir yang akan dilaksanakan pada:

Hari / Tanggal : Senin - Jumat / 31 Mei - 04 Juni 2021
Waktu : 09 : 00 WITA s/d selesai
Tempat : Ruang Kenari II (Lt 3 Gedung Selatan Kantor Walikota Mataram)

Peserta yang hadir agar membawa Laptop untuk memudahkan pelaksanaan kegitan tersebut.

Demikian atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

SEKRETARIS DAERAH,

Dr.Ir. H. EFFENDI EKO SASWITO, MM
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19630306 199103 1 009

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronikyang diterbitkan oleh BSrE
Dokumen ini dapat diakses dan divalidasi dengan memindai QR-Code menggunakan VeriDS

Gambar 10. Dokumentasi Kegiatan Bimtek Sistem LAPOR! Bagi Admin dan Pejabat
Penghubung Tahun 2021

Gambar 11. Dokumentasi Peningkatan SDM Admin Pengelola Pengaduan LAPORMATARAM Tahun 2021

LAPOR!

KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

Sertifikat Penghargaan Diberikan Kepada:

Sitti Sani Nurhayati

Sebagai

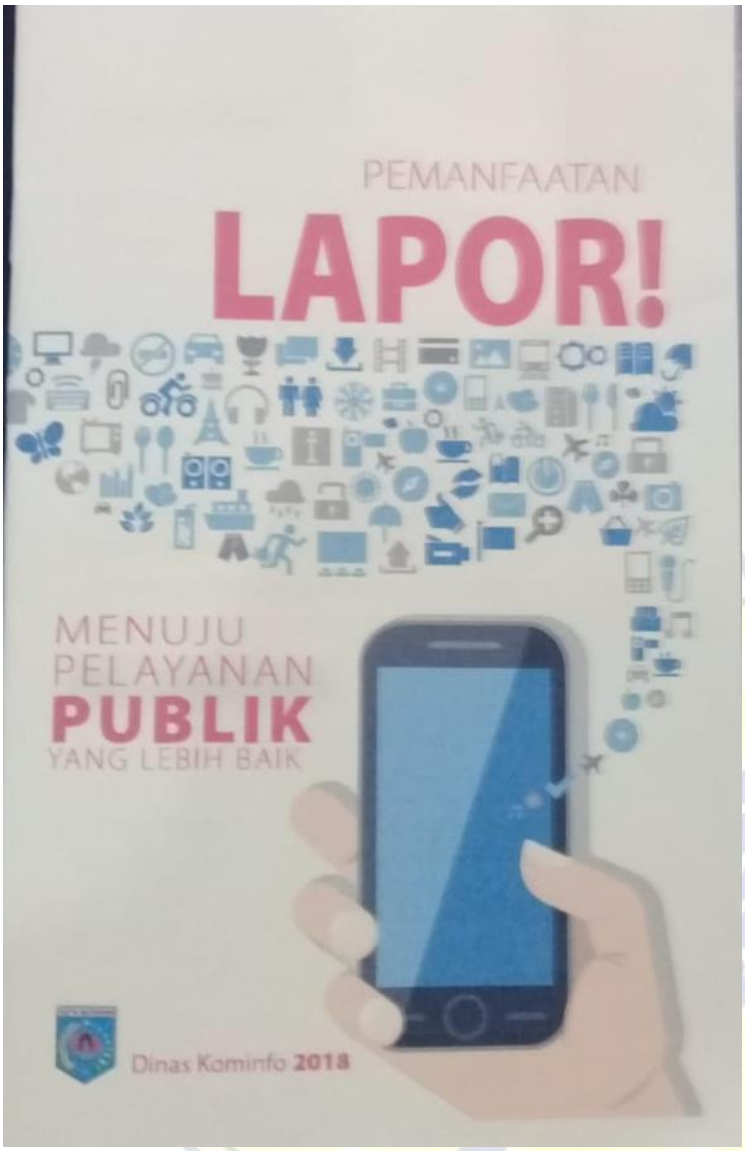
PESERTA

Pelatihan *Online* Fitur Baru dan Strategi Komunikasi SP4N-LAPOR!
"Pengelolaan Pengaduan Terkait COVID-19"
yang dilaksanakan pada tanggal 14 Mei 2020,
menggunakan aplikasi meeting online ZOOM

Prof. Dr. Diah Natalisa, MBA.
Deputi Bidang Pelayanan Publik

2.7. Kegiatan Sosialisasi Melalui Media Konvensional Dan Kontemporer

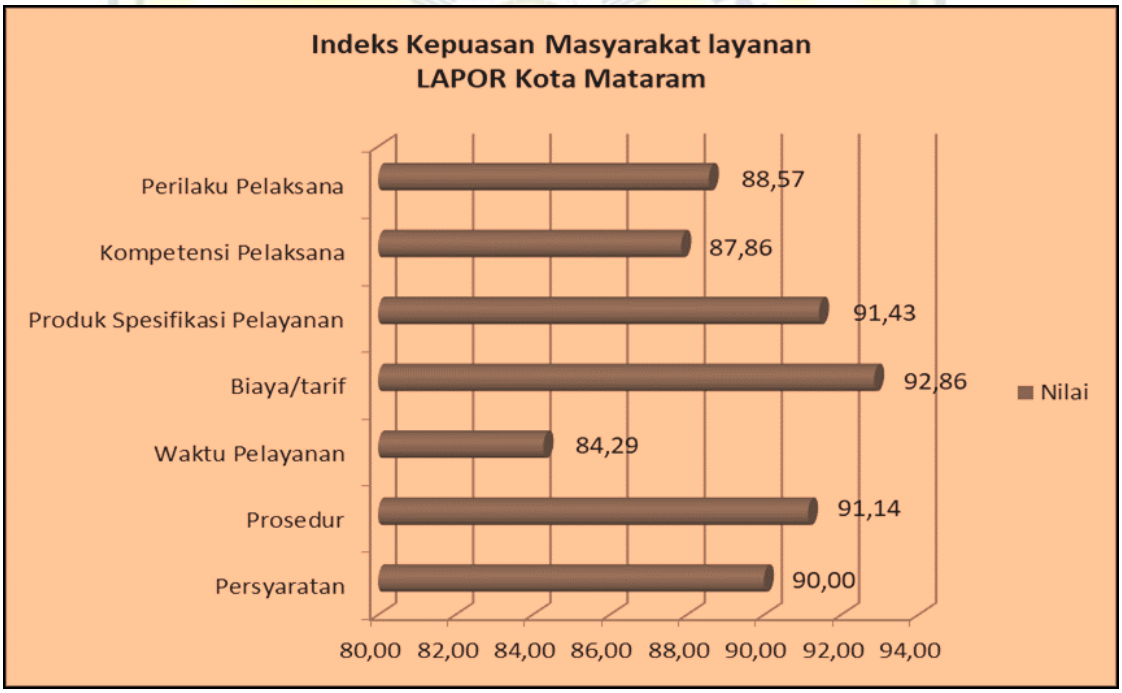
Gambar 12. Dokumentasi Kegiatan Sosialisasi melalui media Konvensional


PEMANFAATAN
LAPOR!
MENUJU
PELAYANAN
PUBLIK
YANG LEBIH BAIK
Dinas Kominfo 2018

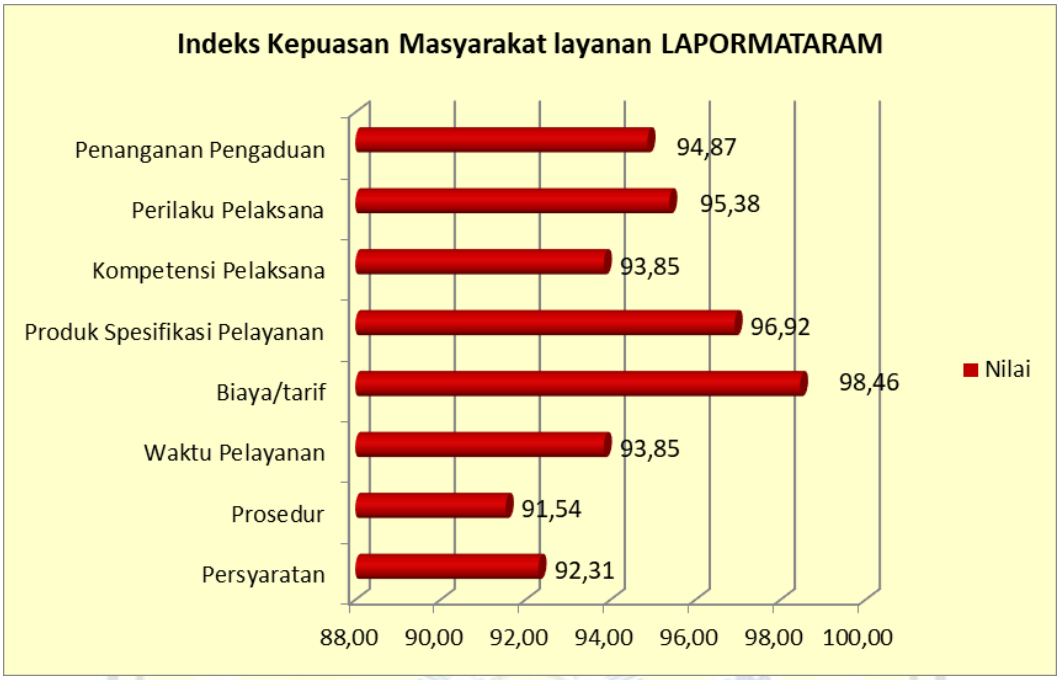
2.8. Kegiatan Survei Layanan Pengaduan Lapormataram Tabel1. Hasil Rekapitulasi Indikator Jenis Layanan Pengaduan Lapormataram (Semester I Dan Semester Ii Tahun 2021)

No	Indikator Pelayanan Publik	IKM% SEMESTER I	SEMESTER II
1	Persyaratan	90,00	92,31
2	Prosedur	91,14	91,54
3	Waktu Pelayanan	84,29	93,85
4	Biaya/tarif	92,86	98,46
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	91,43	96,92
6	Kompetensi Pelaksana	87,86	93,85
7	Perilaku Pelaksana	88,57	95,38
8	Penanganan Permasalahan/Sarana dan Prasarana/Konten	-	94,87
IKM RATA-RATA		**89,45**	**94,65**

Grafik 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pengaduan LAPORMATARAM Semester I
Tahun 2021



Grafik 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pengaduan LAPORMATARAM Semester II Tahun 2021



Laporan Rekapitulasi Kinerja Pengelolaan LAPOR!

Rekapitulasi Kinerja pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Mataram (LAPORMATARAM) dari bulan Januari sampai dengan Desember 2021 adalah sebagai berikut :

- Laporan Belum Terverifikasi = 0
- Laporan Belum Ditindaklanjuti = 0
- Laporan Masih dalam Proses sampai dengan 31 Desember 2021 = 2
- Laporan Selesai ditindaklanjuti = 78
- Laporan Tertunda = 0
- Laporan Arsip = 21
- Total Laporan tanpa Arsip dan Tunda = 80
- Prosentase Tindak Lanjut = 100%
- Rata-rata tindak lanjut (RTL) laporan = 1,2 Hari
- RHP Laporan = 4,69 Hari

Pengelolaan Laporan Masuk

Pengelolaan Laporan Masuk dari bulan Januari sampai dengan 31

Desember 2021 sebanyak 101 laporan , meliputi :
- Laporan Belum terverifikasi = 0

- Laporan Terdisposisi = 80

- Laporan Tertunda = 0

- Laporan Arsip = 21

Grafik 4. Pengelolaan Laporan Masuk Pemerintah Kota Mataram
Sumber Laporan

Sumber laporan pengaduan dari bulan Januari sampai dengan 31 Desember 2021 sebanyak 188 laporan dengan jumlah laporan beberapa kanal meliputi :
- Android : 27

- Call Center : 2

- Chatbot : 1

- Hotline Service : 1

- Instagram : 1

- Ios : 1

- Messenger : 1

- SMS : 16

- Tatap Muka : 1

- Website = 137

Klasifikasi Laporan

Dari 80 Laporan yang masuk ke Pemerintah Kota Mataram dapat diklasfikasikan sebagai berikut :
- Null (tidak ada klasifikasi) : 5

- Aspirasi : 1

- Pengaduan Berkadar Pengawasan : 29

- Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan : 48

Status laporan yang terdisposisi sebanyak 80 laporan meliputi :
- Belum ditindaklanjuti : 0

- Sedang diproses : 2

- Selesai : 78

Kategori Laporan

Bidang kategori laporan yang disampaikan masyarakat Kota Mataram pada Tahun 2021 berdasarkan 10 Top Kategori yang dominan adalah kategori :

1. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

2. Bantuan Sosial

3. Lingkungan Hidup dan Kehutanan

4. Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat

5. Perhubungan

6. Penerangan Jalan

7. Ketenagakerjaan

8. Pelayanan Kesehatan

9. Layanan Air Minum

10. Permukiman

Grafik 7. Grafik 10 Top Kategori Laporan pengaduan Pemerintah Kota Mataram

Jenis Kelamin Pelapor

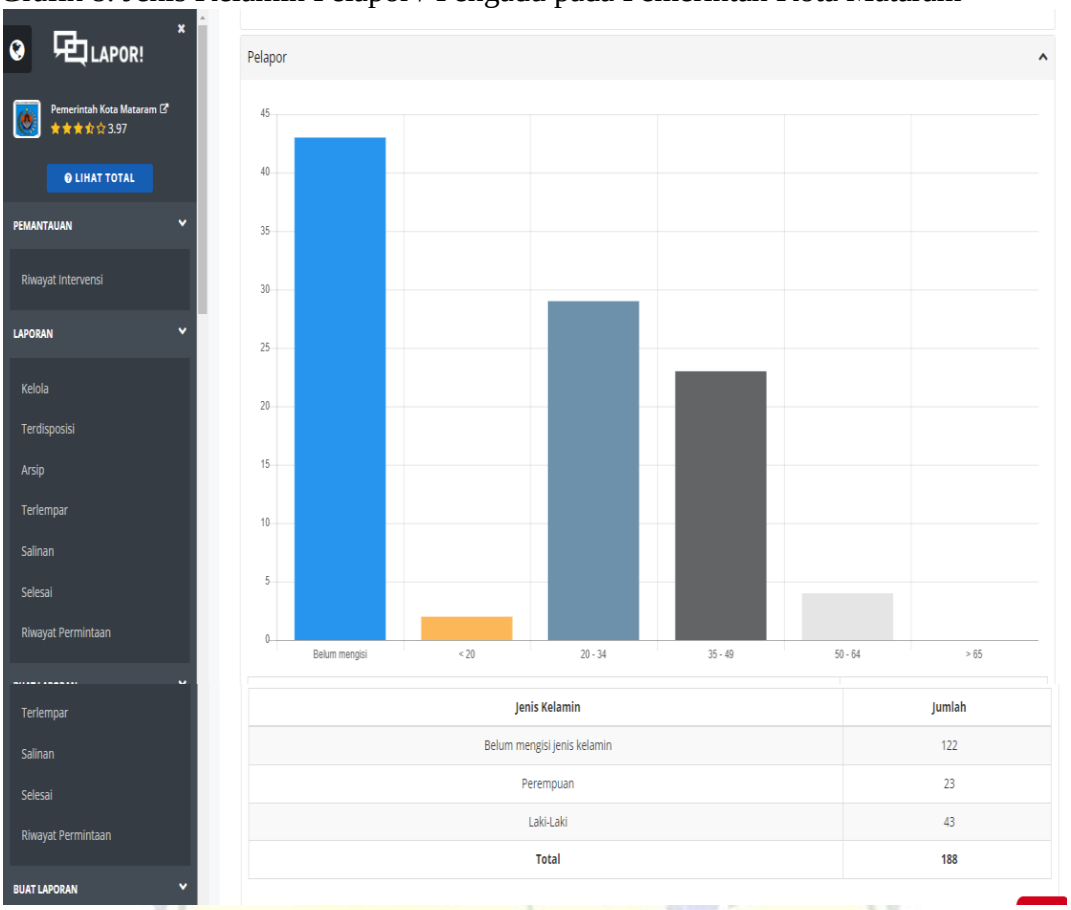
Adapun rekap Jenis Kelamin Pelapor dari 188 pelapor pada Pemerintah Kota Mataram, sebagai berikut :

- Tidak mengisi Jenis Kelamin : 122

- Perempuan : 23

- Laki-laki : 43

Grafik 8. Jenis Kelamin Pelapor / Pengadu pada Pemerintah Kota Mataram



Jenis Kelamin	Jumlah
Belum mengisi jenis kelamin	122
Perempuan	23
Laki-Laki	43
Total	**188**

Laju Verifikasi

Berdasarkan Laju Verifikasi dan Laju Tindaklanjut laporan pengaduan yang masuk Tahun 2021 yaitu Rata-rata Laju Verifikasi adalah 1,1 hari dengan Standar Operasional Prosesur Tepat Waktu (<=3 hari) dan Rata-rata Laju Tindak Lanjut adalah 1,2 hari dengan Standar Operasional Prosesur Tepat Waktu (<=5 hari). Adapun yang dapat disimpulkan dari pengelolaan pengaduan LAPORMATARAM Tahun 2021 adalah sebagai berikut :

1. Jumlah pengaduan yang masuk melalui Sistem Aplikasi Layanan Aspirasidn Pengaduan Online Rakyat Kota Mataram sebanyak 101 dengan rincian laporan selesai ditindaklanjuti sebanyak 78, laporan diarsipkan sebanya 21 dengan alasan proses sampai tanggal 31 Desember 2021 sebanyak 2.
2. Kinerja pengelolaan LAPOR Mataram sudah menunjukkan ke arah yan lebih baik dilihat darilaporan yang selesai ditindaklanjuti yaitu 78 laporan dengan prosentase tindak lanjut 100%, rata-rata tindak lanjut laporan selama 1,2 hari dan rata-rata penyelesaian laporan selama 4,69 hari. Dari

RTL dan RPH menunjukkan bahwa pengelolaan LAPOR Mataram telah sesuai dengan Standar Operasional Proses yaitu Laju Verifikasi (<=3hari) dan Laju Tindak Lanjut (<=5).

3. Survey kepuasan masyarakat pengguna Sistem Aplikasi Layanan Aspirasi da Pengaduan Online Rakyat Kota Mataram (LAPOR Mataram) mengalami kenaikkan sebesar 5,20% yaitu pada semester 1 Tahun 2021 indeks kepuasan masyakat/IKM yaitu 89,45% dengan kategori kinerja B memaskan dan semester 2 IKM yaitu 94,65% dengan kategori kinerja A sangat memuaskan.
4. Bidang kategori pengaduan yang disampaikan masyarakat Kota Mataram pada Tahun 2021 berdasarkan 10 top kategori.
5. Laporan per bulan yang masuk dari Januari sampai dengan Desember 2021, bulan Januari sebanyak 6 laporan selesai, Februari sebanyak 3 laporan selesai, Maret sebanyak 4 laporan selesai, April sebanyak 4 laporan selesai, Mei sebanyak 10 laporan selesai, Juni sebanyak 17 laporan selesai, Juli sebanyak 8 laporan selesai, Agustus sebanyak 4 laporan selesai, September sebanyak 10 laporan selesai, Oktober sebanyak 6 laporan selesai, November 6 laporan selesai, dan Desember sebanyak 0 laporan dan 2 sedang di proses