



**ADOPSI DAN INTEGRASI
LAPOR! - SP4N UNTUK
PELAYANAN PUBLIK YANG
LEBIH BAIK**

DAFTAR ISI

Daftar Isi	1
Pendahuluan.....	2
Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi	3
TABEL REALISASI RENCANA AKSI BULANAN KOTA BATAM BULAN SEPTEMBER TAHUN 202	4
RENCANA AKSI PELAKSANAAN LAPOR SP4N TAHUN 2021 KOTA BATAM	5

Pendahuluan

Undang-undang Nomor tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai komponen utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan bagian dari standar pelayanan publik. Pengelolaan pengaduan juga merupakan hak pengguna layanan, sekaligus mendatangkan kewajiban kepada penyelenggara pelayanan . Pengaturan ini diatur mengenai hak , kewajiban, mekanisme, hingga sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional guna melindungi pengguna layanan agar memperoleh pelayanan publik yang berkualitas , wajar, dan adil.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) mengoprasionalakan pembangunan pengelolaan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara nasional

Tujuan dan Sasaran Rencana Aksi

Sasaran strategis yang ingin diwujudkan dalam Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Tahun 2020-2024 adalah “Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya” atau “fastresponse, fastsolution, andtrustedcomplainthandlingsystem”. Sasaran strategis ini dicerminkan oleh dua kondisi, yaitu

1. Meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat ; dan
2. Meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan.

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

Persentase penyelesaian pengaduan menunjukkan komitmen penyelenggara dan pengelola SP4N dalam menindaklanjuti dan mendokumentasi setiap pengaduan yang diterima dari masyarakat . Hal ini dapat berkontribusi pada terwujudnya kebijakan pelayanan publik berbasis bukti

TABEL REALISASI RENCANA AKSI BULANAN KOTA BATAM BULAN SEPTEMBER TAHUN 2021

OPD: Dinas Komunikasi dan Informatika

PROGRAM/KEGIATAN/SUBKEGIATAN	INDIKATOR KINERJA	BULAN	URAIAN AKSI	OUTPUT /OUTCOME								INPUT				
				TARGET	TARGET KUMULATIF	BOBOT	BOBOT KUMULATIF	REALISASI TARGET	CAPAIAN KINERJA BULANAN	WARNA STATUS	PROGRES FISIK	ANGGARAN KAS BULANAN	REALISASI ANGGARAN BULANAN	CAPAIAN ANGGARAN	WARNA STATUS	CAPAIAN PERTAHUAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2.16.01 - PROGRAM PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH KOTA BATAM	Indeks Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah 20.00 poin	B07	Tersedianya laporan disiplin pegawai													
2.16.01.2.01 - Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah	Persentase hasil Evaluasi kinerja PD yang ditindak 100.00 Persen	B07	Tercapainya Rata-rata kinerja kegiatan perangkat daerah													
2.16.01.2.01.01 - Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	Jumlah dokumen perencanaan dan penganggaran Perangkat Daerah tersusun tepat waktu 9.00 Dokumen	B07	Tersusunnya Rancangan Akhir Perubahan Renja 2021													
			Terkirimnya dokumen Rancangan akhir review Renstra Tahun 2018-2023													
QW2.16.01.2.01.07- Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah	Jumlah laporan evaluasi kinerja Perangkat Daerah 24.00 Dokumen	B07	Tersusunnya laporan CIK Juni 2021													

PROGRAM/KEGIATAN/SUBKEGIATAN	INDIKATOR KINERJA	BULAN	URAIAN AKSI	OUTPUT /OUTCOME								INPUT				
				TARGET	TARGET KUMU LATIF	BOBOT	BOBOT KUMU LATIF	REALISASITARGET	CAPAIAN KINERJABULANAN	WARNA STATUS	PROGRES FISIK	ANGGARAN KASBULANAN	REALISASIANGGARANBULANAN	CAPAIAN ANGGARAN	WARNA STATUS	CAPAIAN PERTAHUAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
			Tersusunnya laporan pemantauan rencana aksi Juni 2021	1,00 laporan												
			Tersusunnya Laporan Evaluasi Renja TW II 2021	1,00 Laporan												
2.16.01.2.02-Administrasi Keuangan Perangkat Daerah	Tersusunnya Laporan Keuangan Terkirim tepat 12.00 Laporan	B07	Terlaksananya Pembayaran Gaji ASN	1,00 laporan												
2.16.01.2.02.01 - Penyediaan Gajian dan Tunjangan ASN	Terpenuhinya kebutuhan pembayaran gaji dan tunjangan ASN 100.00 Persen	B07	Terlaksananya Pembayaran Gaji ASN	1,00 laporan												
2.16.01.2.02.07 - Koordinasi dan Penyusunan Laporan Keuangan Bulanan /Triwulanan/Semesteran S KPD	Tersusunnya Jumlah Laporan keuangan bulanan/semesteran tepat waktu 13.00 Dokumen	B07	Terkirimnya laporan keuangan bulanan	1,00 laporan												
2.16.01.2.05-Administrasi Kepegawaian Perangkat Daerah	Tingkat Disiplin Aparatur 95.00 Persen	B07	Tersedianya laporan disiplin pegawai	1,00 laporan												
2.16.01.2.05.03 - Pendataan dan Pengolahan Administrasi Kepegawaian	Cakupan pemenuhan layanan administrasi kepegawaian tepat waktu 95.00 Persen	B07	Tersedianya laporan disiplin pegawai	1,00 Laporan												

PROGRAM/KEGIATAN/SUBKEGIATAN	INDIKATOR KINERJA	BULAN	URAIAN AKSI	OUTPUT /OUTCOME								INPUT				
				TARGET	TARGET KUMULATIF	BOBOT	BOBOT KUMULATIF	REALISASI TARGET	CAPAIAN KINERJABULANAN	WARNA STATUS	PROGRES FISIK	ANGGARAN KASBULANAN	REALISASIANGGARANBULANAN	CAPAIAN ANGGARAN	WARNA STATUS	CAPAIAN PERTAHUAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2.16.01.2.06-Administrasi Umum Perangkat Daerah	Persentase surat yang diarsipkan sesuai klasifikasi 100.00 Persen	B07	Terpeliharanya sarana dan prasarana aparatur	1,00 laporan												
			Tersedianya Rencana Kebutuhan Barang Milik Daerah (RKBMD)	1,00 Laporan												
2.16.01.2.06.02 - Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor	Persentase pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana kantor 95.00 Persen	B07	Terpeliharanya sarana dan prasarana aparatur	1,00 laporan												
			Tersedianya Rencana Kebutuhan Barang Milik Daerah (RKBMD)	1,00 Laporan												
2.16.01.2.06.10 - Penatausahaan Arsip Dinamis pada SKPD	Cakupan pemenuhan layanan jasa surat menyurat 100.00 Persen	B07	Tertatanya arsip sesuai klasifikasi pada bulan Juni 2021	1,00 laporan												
2.16.02 - PROGRAM INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK	Tingkat Keterbukaan Informasi Publik 90.00 Persen	B07	Terlaksananya Pengelolaan pelayanan informasi publik, komunikasi publik dan diseminasi informasi Bulan Juli 2021	26,00 Jumlah Informasi												

PROGRAM/KEGIATAN/SUBKEGIATAN	INDIKATOR KINERJA	BULAN	URAIAN AKSI	OUTPUT /OUTCOME								INPUT				
				TARGET	TARGET KUMULATIF	BOBOT	BOBOT KUMULATIF	REALISASI TARGET	CAPAIAN KINERJABULANAN	WARNA STATUS	PROGRES FISIK	ANGGARAN KASBULANAN	REALISASIANGGARANBULANAN	CAPAIAN ANGGARAN	WARNA STATUS	CAPAIAN PERTAHUAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2.16.02.2.01 - Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Pemerintah Daerah KOTA BATAM	Cakupan Pengelolaan informasi dan komunikasi 100.00 Persen	B07	Terlaksananya pengelolaan pelayanan informasi publik, komunikasi publik dan diseminasi informasi Bulan Juli 2021	26,00 Jumlah Informasi												
2.16.02.2.01.04 - Pengelolaan Kontendan Perencanaan Media Komunikasi Publik	Jumlah informasi penyelenggaraan pemerintahan 160.00 Jumlah informasi	B07	Tersusunnya design informasi penyelenggaraan pemerintahan daerah Bulan Juli 2021	15,00 Konten												
2.16.02.2.01.05 - Pengelolaan Media Komunikasi Publik	Cakupan Pengelolaan Komunikasi Publik 95.00 Persen	B07	Terlaksananya penyebaran informasi dengan mobil keliling Bulan Juli 2021	10,00 Kali												
2.16.02.2.01.06 - Pelayanan Informasi Publik	Jumlah layanan Informasi Publik oleh Badan Publik 39.00 OPD	B07	Tersosialisasinya iklan layanan masyarakat lewat radio	1,00 Kegiatan												
2.16.03 - PROGRAM APLIKASI INFORMATIKA	Cakupan Layanan Media Informasi Berjalan Lancar 95.00 Persen	B07	Terlaksananya Pemeliharaan Aplikasi	1,00 Laporan												
2.16.03.2.02 - Pengelolaan e-government Di Lingkup Pemerintah Daerah KOTA BATAM	Cakupan pengelolaan e-government Berjalan Lancar 95.00 Persen	B07	Terlaksananya Pemeliharaan Aplikasi	1,00 Laporan												

PROGRAM/KEGIATAN/SUBKEGIATAN	INDIKATOR KINERJA	BULAN	URAIAN AKSI	OUTPUT /OUTCOME								INPUT					
				TARGET	TARGET KUMULATIF	BOBOT	BOBOT KUMULATIF	REALISASI TARGET	CAPAIAN KINERJABULANAN	WARNA STATUS	PROGRES FISIK	ANGGARAN KASBULANAN	REALISASIANGGARANBULANAN	CAPAIAN ANGGARAN	WARNA STATUS	CAPAIAN PERTAHUAN	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
2.16.03.2.02.06 - Koordinasi dan Sinkronisasi Data dan Informasi Elektronik	Persentase layanan koordinasi dan pengaduan aplikasi yang ditindaklanjuti 90.00 Persen	B07	Terlaksananya Pemeliharaan Server Kominfo bulan Juli	1,00 laporan													
			Terlaksananya Pelatihan Teknis Web OPD/Desa/Kelurahan bulan Juli	1,00 Kegiatan													
			Terlaksananya Monitoring Pemberdayaan Jaringan Internet Desa Dinas bulan Juli	1,00 kali													
2.16.03.2.02.07 - Pengembangan Aplikasi dan Proses Bisnis Pemerintahan Berbasis Elektronik	Cakupan pemenuhan kebutuhan dan pengembangan aplikasi layanan pemerintah 95.00 Persen	B07	Terlaksananya Monitoring Jaringan Internet untuk aplikasi OPD bulan Juli	1,00 kali													
			Terlaksananya Pemeliharaan Aplikasi	1,00 laporan													
2.16.03.2.02.10 - Pengembangan dan Pengelolaan Sumber Daya Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintah Daerah	Cakupan pemenuhan pengembangan dan pengelolaan sumber daya TIK 95.00 Persen	B07	Terlaksananya Monitoring Internet Wifi Bali Smart Island	1,00 kali													

PROGRAM/KEGIATAN/SUBKEGIATAN	INDIKATOR KINERJA	BULAN	URAIAN AKSI	OUTPUT /OUTCOME								INPUT				
				TARGET	TARGET KUMULATIF	BOBOT	BOBOT KUMULATIF	REALISASI TARGET	CAPAIAN KINERJABULANAN	WARNA STATUS	PROGRES FISIK	ANGGARAN KASBULANAN	REALISASIANGGARANBULANAN	CAPAIAN ANGGARAN	WARNA STATUS	CAPAIAN PERTAHUAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2.20.02 - PROGRAM PENYELENGGARAAN STATISTIK SEKTORAL	Persentase Data Statistik Sektor yang Tersedia 100.00 Persen	B07	Tersusunnya SKP Pembentukan Tim Penyusunan Buku Statistik Sosial Budaya dan Infrastruktur	1,00 Laporan												
2.20.02.2.01 - Penyelenggaraan Statistik Sektor di Lingkup Daerah KOTA BATAM	Persentase penyelenggaraan data statistik sektoral yang tersedia 100.00 Persen	B07	Tersusunnya SKP Pembentukan Tim Penyusunan Buku Statistik Sosial Budaya dan Infrastruktur	1,00 Laporan												
2.20.02.2.01.01 - Koordinasi dan Sinkronisasi Pengumpulan, Pengolahan, Analisis dan Diseminasi Data Statistik Sektoral	jumlah buku data statistik sektoral yang diselesaikan 2.00 Buku	B07	Terkumpulnya data data statistik sektoral, Terlaksananya rapat rapat koordinasi dengan pihak pihak terkait penyedia data statistik sektoral	1,00 Laporan												
2.20.02.2.01.04 - Peningkatan Kapasitas Kelembagaan Statistik Sektoral	Jumlah pengumpulan data statistik sektoral 15.00 Dokumen	B07	Tersusunnya SKP Pembentukan Tim Penyusunan Buku Statistik SOBUD dan Infrastruktur	1,00 Laporan												
2.21.02 - PROGRAM PENYELENGGARAAN PERSANDIAN UNTUK PENGAMANAN INFORMASI	Indeks Kematangan Keamanan Informasi 3.00 Level	B07	Tersusunnya Laporan Kegiatan Persandian Bulan Juni 2021	1,00 Dokumen												

PROGRAM/KEGIATAN/SUBKEGIATAN	INDIKATOR KINERJA	BULAN	URAIAN AKSI	OUTPUT /OUTCOME								INPUT				
				TARGET	TARGET KUMULATIF	BOBOT	BOBOT KUMULATIF	REALISASI TARGET	CAPAIAN KINERJABULANAN	WARNA STATUS	PROGRES FISIK	ANGGARAN KASBULANAN	REALISASIANGGARANBULANAN	CAPAIAN ANGGARAN	WARNA STATUS	CAPAIAN PERTAHUAN
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
2.21.02.2.01 - Penyelenggaraan Persandian untuk Pengamanan Informasi Pemerintah Daerah KOTA BATAM	Cakupan layanan persandian dan nonpersandian sesuai SOP 100.00 Person	B07	Tersusunnya Laporan Kegiatan Persandian Bulan Juni 2021	1,00 Dokumen												
2.21.02.2.01.03 - Pelaksanaan Keamanan Informasi Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota Berbasis Elektronik dan Non Elektronik	persentase layanan pengamanan informasi berbasis elektronik dan non elektronik 100.00 Person	B07	Tersusunnya Laporan Kegiatan Persandian Bulan Juni 2021	1,00 Dokumen												
TOTAL SELURUH	5	TOTAL SELURUH KEGIATAN BULAN 7				TOTAL SELURUH SUBKEGIATAN					TOTAL ANGGARAN KAS BULAN 7					
TOTAL CAPAIAN SELURUH PROGRAM BULAN 7	500	TOTAL CAPAIAN SELURUH KEGIATAN BULAN 7				TOTAL CAPAIAN SELURUH SUB KEGIATAN BULAN 7					SERAPAN ANGGARAN KAS BULAN 7					
RATA-RATA CAPAIAN SELURUH PROGRAM	100	RATA-RATA CAPAIAN SELURUH KEGIATAN BULAN 7				RATA-RATA CAPAIAN SELURUH SUB KEGIATAN BULAN 7					PERSENTASE SERAPAN ANGGARAN KAS BULAN 7					
PREDIKAT KINERJA	ST	PREDIKAT KINERJA KEGIATAN BULAN 7				PREDIKAT KINERJA SUBKEGIATAN					PREDIKAT SERAPAN ANGGARAN KAS BULAN 7					ST

RENCANA AKSI PELAKSANAAN LAPOR SP4N TAHUN 2021 KOTA BATAM

No	Tahapan kegiatan/aksi	status		Penanggung jawab	Anggaran	Maret				April				Mei				Juni				keterangan
		Ya	tidak			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Surat penyampaian ke OPD perihal aplikasi pengaduan LAPOR-SP4N			Kasubag Pelayanan Publik																		
2	Sosialisasi VIA Baliho dan Spanduk untuk pengaduan pelayanan publik "SMS ke 1708"			Kasubag Pelayanan Publik																		
3	Rapat Koordinasi dengan pejabat penghubung dari OPD			Kasubag Pelayanan Publik																		
4	Koordinasi dengan Dinas Koinfo,Persandian dan Statistika Kota Batam			Kasubag Pelayanan Publik																		
5	Monitoring dan Evaluasi penggunaan aplikasi SP4N - Laporan			Kasubag Pelayanan Publik																		
Total																						

