



**BUPATI BANJARNEGARA
PROVINSI JAWA TENGAH**

KEPUTUSAN BUPATI BANJARNEGARA
NOMOR 48/909 TAHUN 2023

TENTANG

RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA TAHUN 2023-2024

BUPATI BANJARNEGARA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2023-2024;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara RI Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara RI Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 6856);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5149);

**KEPADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BANJARNEGARA**

**Ir. SETYA ADI PRABAYUWANA
NIP. 19660507 199903 1 007**

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara 5357);
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lebaran Negara RI Tahun 2013 Nomor 191);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara RI Tahun 2020 Nomor 650);
9. Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 21 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2022 Nomor 21);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2023-2024 sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Semua biaya yang timbul sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Banjarnegara.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banjarnegara
pada tanggal 11-9-2023



TEMBUSAN: Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Inspektur Kabupaten Banjarnegara;
2. Kepala Baperlitbang Kabupaten Banjarnegara;
3. Kepala BPPKAD Kabupaten Banjarnegara;
4. Kepala Dinkominfo Kabupaten Banjarnegara;
5. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Banjarnegara.

PLT. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BANJARNEGARA

Y. SETYA ADI PRABAYUWANA
NIP. 19660507 199903 1 005

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN BUPATI BANJARNEGARA
 NOMOR 480/904 TAHUN 2023
 TENTANG
 RENCANA AKSI PENGELOLAAN
 PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 PEMERINTAH KABUPATEN
 BANJARNEGARA TAHUN 2023-2024

RENCANA AKSI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
 PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA TAHUN 2023-2024

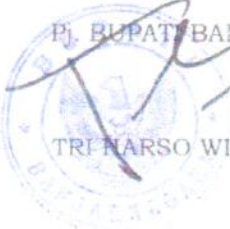
A. PROGRAM RENCANA AKSI

NO	KELOMPOK PROGRAM/ PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU		PIHAK TERLIBAT
		2023	2024	
1	2	3	4	5
KP I	PENGUATAN KELEMBAGAAN DAN KEBIJAKAN			
I.1	PROGRAM PENATAAN ORGANISASI			
I.1.b	Kegiatan Fasilitasi RB dan Akuntabilitas (Reviu Peraturan Bupati tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjarnegara)	X	X	BAGIAN ORGANISASI
II.2	PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK			
II.2.a	Kegiatan Pembuatan Surat Keputusan Bupati Banjarnegara tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjarnegara	X		DINKOMINFO
KP II	PENGUATAN SUMBER DAYA MANUSIA			
II.1	PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK			
II.1.a	Kegiatan Bimtek Sumberdaya Komunikasi Publik (Pelatihan bagi Pejabat Penghubung OPD/Fokohumas)		X	DINKOMINFO

1	2	3	4	5
KP III	OPTIMALISASI PEMANFAATAN DATA DAN APLIKASI			
III.1	PROGRAM PENGELOLAAN APLIKASI INFORMATIKA			
III.1.a	Kegiatan Pengelolaan E-Government di lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten (integrasi aplikasi Tri Harso lainnya ke aplikasi SP4N Lapor)		X	DINKOMINFO
III.2	PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK			
III.2.a	Kegiatan Pengelolaan Media Komunikasi Publik (infografis, diseminasi data ke publik)	X	X	DINKOMINFO
KP IV	PENINGKATAN PARTISIPASI PEMANGKU KEPENTINGAN			
IV.1	PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK			
IV.1.a	Kegiatan Layanan Hubungan Media (Publikasi SP4N Lapor melalui Media Sosial, Cetak dan Elektronik)	X	X	DINKOMINFO
IV.1.b	Kegiatan Pengelolaan Content dan Perencanaan Media Komunikasi Publik (Sosialisasi SP4N LAPOR)	X	X	DINKOMINFO
KP V	KOORDINASI, PEMANTAUAN DAN EVALUASI			
V.1	PROGRAM PENYELENGGARAAN PENGAWASAN			
V.1.a	Kegiatan Pengawasan Kinerja Pemerintah Daerah	X	X	INSPEKTORAT
V.2	PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK			
V.2.a	Kegiatan Monitoring Opini dan Aspirasi Publik	X	X	DINKOMINFO
V.3	PROGRAM PENUNJANG URUSAN PEMERINTAHAN DAERAH KABUPATEN			
V.3.a	Kegiatan Penyelenggaraan Rapat Koordinasi dan Konsultasi OPD	X	X	DINKOMINFO

B. INDIKATOR RENCANA AKSI

NO	PROGRAM	INDIKATOR (UKURAN) KEBERHASILAN
1	2	3
1.	Penguatan Kelembagaan dan Kebijakan	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah alokasi sumber daya manusia, anggaran dan perangkat yang memadai Semua unit pemberi layanan publik menerapkan proses bisnis pengelolaan pengaduan
2.	Penguatan Sumber Daya Manusia	<ul style="list-style-type: none"> Sebagian besar personil pengelola SP4N telah memperoleh pengembangan kompetensi teknis pengelolaan SP4N Pengelola pengaduan menunjukkan peningkatan kinerja dan perilaku (etika)
3.	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi	<ul style="list-style-type: none"> Publik dapat mengakses data dan informasi terkait status dan mekanisme pengelolaan pengaduan baik berupa statistik maupun data lainnya Data pengaduan dimanfaatkan oleh instansi untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik Jumlah aplikasi lain yang diintegrasikan dengan aplikasi LAPOR!
4.	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	<ul style="list-style-type: none"> Sebagian besar pengaduan masyarakat telah disampaikan dengan lengkap dan tepat serta menunjukkan peningkatan jumlah dibandingkan tahun sebelumnya Semua pembuat kebijakan, termasuk pimpinan tertinggi instansi, secara aktif terlibat dalam keseluruhan proses kebijakan mulai dari formulasi, koordinasi implementasi, hingga pemantauan dan evaluasi
5.	Koordinasi, Pemantauan dan Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> Koordinasi vertikal dan horizontal intra dan antar instansi pemerintah, serta dalam simpul (hub) koordinasi SP4N terjadi secara rutin maupun sewaktu-waktu dibutuhkan Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara rutin dan hasilnya digunakan sebagai umpan balik untuk perbaikan kebijakan pengelolaan pengaduan


 B. BUPATI BANJARNEGARA,
 TRI HARSO WIDIRAHMANTO

PLT. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
 KABUPATEN BANJARNEGARA


 Iy. SETYA ADI PRABAYUWANA
 NIP. 196005071998031005