

KERANGKA ACUAN KERJA (K A K)

Term Of Refrence (T O R)

LAYANAN ADUAN MASYARAKAT "WADUL BUPATI"

Organisasi : 2.10.2.10.01
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Urusan : 2.10 / URUSAN WAJIB BUKAN PELAYANAN
DASAR KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Program : 2.10.2.10.01.15 / Program Pengembangan
Komunikasi, Informasi dan Media Massa

Kegiatan : 2.10.2.10.01.15.14 / Penyelenggaraan Layanan
Aduan Masyarakat

Lokasi Kegiatan : Kabupaten Rembang

Kode Rekening : 2.10.2.10.01.01.71.01

Tahun : 2020



**PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jalan Gatot Subroto No. 8 Rembang (0295) 6980426 Fax. (0295) 6980425



PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Gatot Subroto No. 8 Rembang ☎(0295) 6980426 fax. (0295) 6980425
website : dinkominfo.rembangkab.go.id e-mail : dinkominfo@rembangkab.go.id
Rembang Kode Pos 59211

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK) *THERM OF REFERENCE*

LAYANAN ADUAN MASYARAKAT "WADUL BUPATI"

A. LATAR BELAKANG

Aplikasi **Wadul Bupati** merupakan duplikasi aplikasi generik yang secara nasional digunakan Pemerintah Pusat untuk menjaring masukan masyarakat mengenai layanan publik yang diselenggarakan dengan nama Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Rembang.

SP4N dibentuk untuk mendorong "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun & jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang. Hal ini untuk mewujudkan misi Bupati Rembang yang ke-1 yaitu " Mewujudkan pemerintahan yang cepat tanggap, transparan, partisipatif dan berkeadilan sesuai prinsip pemerintahan yang amanah ". Oleh karena itu penerapan aplikasi ini sangat bermanfaat baik bagi masyarakat maupun pemerintah Kabupaten Rembang yang meliputi :

1. Mewujudkan tujuan reformasi birokrasi yang muaranya adalah reformasi pelayanan publik.
2. Sebagai sarana perbaikan pelayanan publik.
3. Peningkatan kepercayaan masyarakat
4. Legitimasi politik dari masyarakat cenderung meningkat
5. Terbangunnya sistem pelayanan publik yang **cepat, transparan, partisipatif, dan akuntabel.**

Penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik. Pengawasan

pelayanan publik melalui pengaduan juga masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik sehingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat. Sistem penanganan pengaduan selain sebagai penyalur kepentingan masyarakat juga memiliki aspek pemberdayaan. Tersedianya layanan pengaduan masyarakat mendorong masyarakat untuk memahami haknya dan kemudian dapat mengajukan keluhan atau laporan ketika haknya dilanggar. Di sisi lain, informasi dan hasil yang diperoleh melalui mekanisme penanganan pengaduan memberikan dorongan kepada Negara untuk melakukan perubahan terhadap sistem yang dinilai lemah (demand driven reform) melalui penjatuhan sanksi terhadap pejabat yang dilaporkan atau memperbaiki kebijakan yang dinilai bermasalah

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi
5. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud diselenggarakannya kegiatan ini adalah memberikan akses yang mudah dan dapat dijangkau oleh masyarakat untuk menyampaikan aduan mengenai pelayanan publik dan aspirasi mengenai pembangunan Kabupaten Rembang.

Tujuan Layanan Aduan “Wadul Bupati” adalah :

1. terselesaikannya permasalahan layanan publik secara cepat
2. Memberikan bahan evaluasi kepada pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik

D. SASARAN

Sasaran layanan aduan masyarakat “Wadul Bupati” adalah :

1. terselesaikannya aduan masyarakat mengenai layanan publik yang diselenggarakan pemerintah daerah Kabupaten Rembang.
2. Tertampungnya aspirasi masyarakat sebagai bentuk partisipasi aktif dalam pembangunan

E. PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan meliputi (PERPRES Nomor 76/2013):

1. Penerimaan

Laporan yang dikelola adalah laporan yang diterima melalui aplikasi:

- a) www.lapor.go.id
- b) **SMS1708**
- c) blog.lapor.go.id
- d) Facebook: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
- e) Twitter: @LAPOR1708
- f) Instagram: @LAPOR1708
- g) YouTube: LAPOR1708
- h) Aplikasi – mobile apps

2. Telaah Awal dan Klasifikasi Pengaduan Pelayanan Publik

Pada saat pengaduan diterima Pengelola melakukan penelaahan awal laporan yaitu mengklasifikasikan laporan, menunda (pending) laporan jika masih diperlukan informasi tambahan, menyimpan (arsip) jika laporan tidak perlu diteruskan.

- a) Laporan yang termasuk dalam kategori Pengaduan ditelaah untuk melihat kelengkapan dengan kriteria:
 - identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap

- uraian keluhan atas pelayanan
- tempat, waktu penyampaian

b) Jika pengaduan dinilai belum lengkap maka Pengelola meminta Pengadu melengkapi pengaduan. Dan laporan dinyatakan dalam status tertunda (pending)

3. Penyaluran / Disposisi Pengaduan

Jika pengaduan telah dinyatakan lengkap oleh Pengelola, maka pengaduan dapat disalurkan kepada Penyelenggara yang berwenang yaitu Satuan Kerja Pembina dan Instansi di tingkat Kementerian atau Lembaga atau Pemerintah Daerah yang membawahi Unit Penyelenggara terlapor

4. Status dan Tindak Lanjut Pengaduan

Pengelola menyampaikan respon pertama berupa informasi status pengaduan yang telah disalurkan paling lama 3 (tiga) hari kerja.

5. Penyelesaian Laporan Pengaduan

Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu maksimal penyelesaian, yakni :

- 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan;
- 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan; sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan;
- 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan

F. KELEMBAGAAN

Pengelolaan Layanan Aduan Masyarakat “Wadul Bupati” dilaksanakan bersama-sama lintas sektoral yang dibentuk dengan Surat Keputusan Bupati Rembang yang meliputi Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Penghubung dan Petugas Administrator Wadul Bupati Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melibatkan dengan susunan sebagai berikut :

1. Pembina (Bupati dan Wakil)
2. Pengawas (APIP)

3. Pengelola Penanganan Pengaduan (Dinas Kominfo dan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Rembang)
4. Pejabat Penghubung di setiap Satker (Sekretaris dan Kasubbag Umum Kepagawaian)

G. ANGGARAN

Anggaran pelaksanaan kegiatan dalam DPA Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Rembang Tahun 2020 dalah :

Belanja Pegawai	Rp. 44.050.000,-
Belanja Barang Jasa	Rp. 26.384.790,-
	<hr/>
	Rp. 70.434.790,-

H. MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN

Monitoring kegiatan ini dilaksanakan setiap triwulan melalui rapat evaluasi dengan seluruh instansi terkait yang masuk ke dalam kelembagaan layanan aduan ini.

Evaluasi dan pelaporan minimal dilaksanakan setiap tahun kepada Kementerian PAN dan RB dan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.

I. PENUTUP

Demikian kerangka acuan kerja ini disusun sebagai informasi rincian pekerjaan dan dasar pelaksanaan anggaran sebagaimana tercantum dalam DPA Dinas Komunikasi dan Informatikan Kabupaten Rembang.

Pit. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



Drs. ANDI DIMYANTO

Pembina Tingkat I
NIP.19621215 199003 1 012