



KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA

JALAN JENDERAL SUDIRMAN KAV. 69, JAKARTA 12190, TELEPON (021) 7398381 - 7398382, FAKSIMILE (021) 7398323
SITUS [http : //www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id)

Nomor : B/241/S.PP.03/2017
Lampiran : 4 (empat) Lampiran
Perihal : Program Penguatan Penerapan Sistem Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Nasional (LAPORI-SP4N).

04 Desember 2017

Yth.
(Daftar Terlampir)
di
Tempat

Dengan hormat kami sampaikan, bahwa dalam rangka pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, kami telah menetapkan 5 Kementerian/ Lembaga dan 24 Pemerintah Daerah sebagai Percontohan Program Penguatan Penerapan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (LAPORI- SP4N).

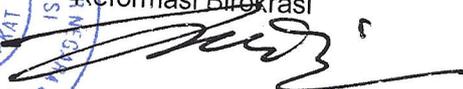
Sehubungan dengan hal tersebut, disampaikan hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan program akan berlangsung pada sampai dengan bulan Maret 2018 dengan bantuan biaya dari USAID-CEGAH. Sebagai tahap awal Tim LAPORI-SP4N (Kementerian PANRB, Ombudsman Republik Indonesia, dan Kantor Staf Kepresidenan) bersama Bandung Trust Advisory Group (B-Trust) akan melaksanakan Survey Baseline pada unit pengelola/pelaksana pengaduan pelayanan publik di lingkungan instansi Saudara pada tanggal 11 Desember 2017 s.d tanggal 13 Januari 2018, sebagaimana ToR Kegiatan, terlampir.
2. Dalam rangka pelaksanaan program, dimohon bantuan Saudara dapat mengisi surat pernyataan komitmen dukungan terhadap pelaksanaan program dimaksud. Surat pernyataan dukungan agar disampaikan pada saat pelaksanaan survey kepada Tim LAPORI-SP4N dan Bandung Trust Advisory Group (B-Trust).
3. Sehubungan dengan hal tersebut dimohon bantuan Saudara untuk membantu kelancaran pelaksanaan program tersebut.

Atas perhatian dan kerja samanya, kami mengucapkan terima kasih.



Sekretaris Kementerian
Pendayagunaan Aparatur Negara dan
Reformasi Birokrasi


Dwi Wahyu Atmaji

Tembusan:

1. Menteri PANRB;
2. Ketua Ombudsman Republik Indonesia;
3. Kepala Staf Kepresidenan;
4. Deputy Bidang Pelayanan Publik;
5. Chief of Party USAD-CEGAH;
6. Team Leader B-Trust.

Lampiran
Nomor : B/ 241 /S.PP.03/ 2017
Tanggal : 04 Desember 2017

DAFTAR LAMPIRAN

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
2. Sekretaris Jenderal Mahkamah Agung;
3. Sekretaris Jenderal Kementerian Kesehatan;
4. Jaksa Agung Muda Pembinaan Kejaksaan Agung;
5. Sekretaris Utama Badan POM;
6. Sekretaris Daerah Provinsi Aceh;
7. Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Utara;
8. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Barat;
9. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah;
10. Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur;
11. Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur;
12. Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Tengah;
13. Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Barat;
14. Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Selatan;
15. Sekretaris Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara;
16. Sekretaris Daerah Provinsi Maluku;
17. Sekretaris Daerah Provinsi Maluku Utara;
18. Sekretaris Daerah Kota Banda Aceh;
19. Sekretaris Daerah Kota Medan;
20. Sekretaris Daerah Kota Bandung;
21. Sekretaris Daerah Kota Semarang;
22. Sekretaris Daerah Kota Surabaya;
23. Sekretaris Daerah Kota Kupang;
24. Sekretaris Daerah Kota Palangkaraya;
25. Sekretaris Daerah Kota Pontianak;
26. Sekretaris Daerah Kota Makassar;
27. Sekretaris Daerah Kota Kendari;
28. Sekretaris Daerah Kota Ambon;
29. Sekretaris Daerah Kota Ternate.

DESKRIPSI PROGRAM USAID CEGAH
“Penguatan Penerapan LAPOR! SP4N pada 5
Kementerian dan 24 Pemerintah Daerah”

Pendahuluan

Pelayanan Publik yang baik merupakan kewajiban pemerintah untuk melaksanakannya, sekaligus merupakan hak masyarakat untuk mendapatkannya. Oleh karena itu, wajar bila masyarakat sebagai *customer* memiliki keleluasaan untuk menyampaikan pendapat, saran bahkan keluhan terkait dengan pelayanan publik yang diterimanya. Partisipasi masyarakat ini harus dinilai sebagai suatu umpan balik kepada pemerintah, sekaligus sebagai system kontrol agar pemerintah terus berupaya memberikan pelayanan publik yang maksimal.

Undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah memandatkan agar pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah harus berkualitas melalui pemberian ruang partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik itu sendiri. Secara eksplisit, undang-undang tersebut mewajibkan seluruh unit Pemerintah untuk menyediakan sarana untuk mengelola pengaduan masyarakat. Dalam rangka mendukung dan menindaklanjuti amanat tersebut, Pemerintah melalui Kementerian PAN dan RB, Ombudsman serta Kantor Staf Kepresidenan telah mengembangkan sistem penanganan pengaduan secara terintegrasi melalui aplikasi LAPOR.

Diharapkan, seluruh instansi pemerintah dapat menerapkan sistem LAPOR sebagai salah satu sarana dalam menerima pengaduan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 3 tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). PermenPAN tersebut menargetkan semua instansi pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah menerapkan LAPOR SP4N, selambat-lambatnya tahun 2017.

Namun, hingga saat ini, masih sedikit instansi pemerintah pusat maupun daerah yang menerapkan sistem LAPOR SP4N. Guna meningkatkan implementasi sistem LAPOR SP4N, KemenPAN, ORI serta Kantor Staf Kepresidenan bekerjasama dengan USAID CEGAH memberikan bantuan teknis kepada 29 Instansi Pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah.

Tujuan

Membantu Kementerian PAN&RB, KSP dan ORI dalam memperkuat penerapan LAPOR SP4N di 5 Kementerian dan 24 Pemerintah Daerah.

Output Program

1. Meningkatnya konektivitas 5 Kementerian dan 24 Pemda ke LAPOR! SP4N

- 5 Kementerian dan 24 Pemda terkoneksi dengan LAPOR SP4N
- 5 Kementerian dan 24 Pemda dapat merespon 85% dari seluruh pengaduan

2. Meningkatnya kapasitas pilot dalam mengelola LAPOR SP4N

- Baseline terkait sistem penanganan pengaduan
- Terbentuknya Unit Penanganan Pengaduan (UPP) pada salah satu SKPD/Instansi Pemberi layanan

- tersusunnya SOP dan diterapkan pada setiap pilot
- 70% staff UPP mampu mengelola pengaduan
- 60% Pengadu di setiap Pilot merasa puas terhadap kinerja penanganan pengaduan

Lokasi Program

- 5 Kementerian: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Mahkamah Agung, Kementerian Kesehatan, Badan POM, and Kejaksaan Agung
- 24 Pemerintah Daerah: Pemerintah Provinsi (Pemprov) Aceh and Pemerintah Kota (Pemkot) Banda Aceh; Pemprov Sumatera Utara and Pemkot Medan; Pemprov Jawa Barat and Pemkot Bandung; Pemprov Jawa Tengah and Pemkot Semarang; Pemprov Jawa Timur and Pemkot Surabaya, Pemprov NTT and Pemkot Kupang; Pemprov Kalimantan Tengah and Pemkot Palangkaraya; Pemprov Kalimantan Barat and Pemkot Pontianak; Pemprov Sulawesi Selatan and Pemkot Makassar; Pemprov Sulawesi Tenggara and Pemkot Kendari; Pemprov Maluku and Pemkot Ambon; Pemprov Maluku Utara and Pemkot Ternate

Waktu

Pelaksanaan program penguatan penerapan LAPOR SP4N di lima Kementerian dan 24 Daerah ini dilakukang kurang lebih 19 Bulan atau dari Bulan Juli 2017 sampai Maret 2019.

Kerangka Kegiatan

Dalam melaksanakan program penguatan penerapan LAPOR! SP4N Btrust dan mitra lokal melakukan kegiatan pendampingan teknis melalui sistem mentoring, pelibatan ORI Perwakilan dan Koordinasi dengan Kementerian PANRB, KSP serta Ombudsman Republik Indonesia. Berikut kerangka pelaksanaan program pendampingan teknis penguatan penerapan LAPOR! SP4N:

1. Melalui penguatan komitmen dan penyamaan persepsi program
2. Pembentukan Tim *Counterpart*
3. Assesmen terhadap 5 kementerian dan 24 Pemerintah Daerah
4. Perumusan actionplan
5. Konektifitas ke LAPOR SP4N
6. Perumusan kelembagaan
7. Penyusunan SOP, Standar Pelayanan dan Kode Etik
8. Peningkatan SDM
9. Peningkatan Sarana dan prasarana
10. Launching dan Sosialisasi
11. Monitoring dan evaluasi

Pelaksana Program

Bandung Trust Advisory Group bekerjasama dengan 5 Kementerian dan 24 Pemerintah Daerah, didukung oleh USAID CEGAH dan Tim SP4N (Kementerian PANRB, KSP serta Ombudsman Republik Indonesia)



USAID
DARI RAKYAT AMERIKA

USAID CEGAH Empowering Indonesia's Community of Accountability

LAMPIRAN III :

KAK (*Term of Reference*) Baseline Survey Penerapan LAPOR SP4N dan Unit Penanganan Pengaduan Masyarakat

I. LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik yang baik merupakan kewajiban pemerintah untuk melaksanakannya, sekaligus merupakan hak masyarakat untuk mendapatkannya. Oleh karena itu, wajar bila masyarakat sebagai *customer* memiliki keleluasaan untuk menyampaikan pendapat, saran bahkan keluhan terkait dengan pelayanan publik yang diterimanya. Partisipasi masyarakat ini harus dinilai sebagai suatu umpan balik kepada pemerintah, sekaligus sebagai system kontrol agar pemerintah terus berupaya memberikan pelayanan publik yang maksimal.

Undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah memandatkan agar pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah harus berkualitas melalui pemberian ruang partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik itu sendiri. Secara eksplisit, undang-undang tersebut mewajibkan seluruh unit Pemerintah untuk menyediakan sarana untuk mengelola pengaduan masyarakat. Dalam rangka mendukung dan menindaklanjuti amanat tersebut, Pemerintah melalui Kementerian PAN dan RB, Ombudsman serta Kantor Staf Kepresidenan telah mengembangkan sistem penanganan pengaduan secara terintegrasi melalui aplikasi LAPOR.

Diharapkan, seluruh instansi pemerintah dapat menerapkan sistem LAPOR sebagai salah satu sarana dalam menerima pengaduan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 3 tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). PermenPAN tersebut menargetkan semua instansi pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah menerapkan LAPOR SP4N, selambat-lambatnya tahun 2017.

Namun, hingga saat ini, masih sedikit instansi pemerintah pusat maupun daerah yang menerapkan sistem LAPOR SP4N. Guna meningkatkan implementasi sistem LAPOR SP4N, KemenPAN, ORI serta Kantor Staf Kepresidenan bekerjasama dengan USAID CEGAH memberikan bantuan teknis kepada 29 Instansi Pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah. Salah satu langkah awal yang akan dilakukan oleh program bantuan teknis tersebut adalah pelaksanaan baseline survey pada 29 pilot tersebut.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Baseline survey ini dilaksanakan dengan maksud untuk untuk mengumpulkan informasi mengenai penerapan sistem Lapor SP4N dan pelaksanaan penanganan pengaduan yang dilakukan di daerah pilot.

Tujuan survey ini adalah untuk melakukan:

- Penyamaan persepsi dan penguatan komitmen stakeholders untuk melaksanakan program



USAID
DARI RAKYAT AMERIKA

USAID CEGAH Empowering Indonesia's Community of Accountability

- Pemetaan status penerapan sistem LAPOR SP4N di daerah Pilot
- Pengumpulan informasi mengenai hambatan/tantangan penerapan LAPOR SP4N
- Pemetaan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Daerah pilot, baik secara terpusat maupun pada masing – masing Unit Kerja/Organisasi Perangkat Daerah (OPD)
- Pengumpulan informasi mengenai kondisi, hambatan, tantangan dalam Penanganan pengaduan di OPD/Unit Kerja yang akan menjadi calon pembentukan UPP
- Penentuan OPD/unit kerja yang akan dijadikan pilot pembentukan Unit Penanganan Pengaduan (UPP)
- Menentukan rencana kerja untuk masing – masing Daerah Pilot
- Identifikasi komitmen dari Pimpinan Daerah pilot mengenai pelaksanaan program
- Persiapan Pelaksanaan Program seperti
 - a. Persiapan pelaksanaan Workshop masing – masing daerah Pilot
 - b. Penyiapan Anggaran pelaksanaan Program
 - c. Pembentukan Tim Counterpart

III. OUTPUT

- Pemahaman dan kesediaan stakeholders untuk bekerjasama dalam melaksanakan program
- Status Penerapan LAPOR SP4N pada masing – masing daerah Pilot
- Kondisi Penanganan Pengaduan yang dilakukan masing – masing daerah Pilot
- Kondisi penanganan pengaduan di calon Pilot
- Hambatan/tantangan penerapan LAPOR SP4N pada masing – masing daerah pilot
- Hambatan /tantangan penanganan pengaduan masyarakat pada masing – masing daerah Pilot
- OPD/Unit Kerja yang akan dijadikan sebagai Pilot Pembentukan UPP
- PIC dari daerah pilot sebagai penghubung pembahasan selanjutnya
- Daftar calon anggota Tim Counterpart

IV. METODOLOGI DAN RESPONDEN SURVEY

Metode yang akan digunakan pada saat pelaksanaan survey adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Dokumen

- Pengumpulan dokumen dilakukan untuk memperkuat informasi mengenai status penerapan SP4N dan penanganan pengaduan yang telah dilakukan.
- Dokumen yang diperlukan antara lain :
 - a. SK Penunjukan Admin Lapor SP4N
 - b. SOP Alur Penanganan Pengaduan
 - c. Peraturan Mengenai pembentukan Unit Penanganan Pengaduan (UPP)
 - d. SK penunjukan Personil untuk UPP
 - e. Peraturan Kepala Daerah mengenai SOTK
 - f. Laporan Kinerja Penanganan Pengaduan



USAID CEGAH Empowering Indonesia's Community of Accountability

2. *In depth Interview*

- Kegiatan *in depth interview* dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai kondisi penerapan LAPOR SP4N serta kondisi penanganan pengaduan. Selain itu, melalui *in depth interview* akan didapatkan data mengenai permasalahan yang dialami oleh daerah Pilot, baik dalam menerapkan LAPOR SP4N maupun dalam penanganan pengaduan masyarakat.

No	Unsur	Focused Question
1	Pengelola LAPOR SP4N	- Implementasi LAPOR SP4N
2	Diskominfo	- Keberadaan IP Public statis - Kesiapan untuk Penerapan LAPOR SP4N (untuk daerah yang belum terkoneksi LAPOR SP4N) - Kesiapan penyiapan anggaran untuk penerapan LAPOR SP4N - Kesiapan untuk membentuk tim counterpart untuk koneksi LAPOR SP4N
3	Pengelola Layanan Pengaduan Terpusat	- Penerapan/ implementasi penanganan pengaduan - Mekanisme penanganan pengaduan - Tantangan/hambatan - Kanal pengaduan yang sering dipergunakan oleh masyarakat - Komitmen untuk integrasi dengan sistem SP4N
4	Calon Pilot UPP : a. Dinas yang membidangi PTSP b. Dinas yang membidangi Kependudukan dan Catatan Sipil c. Dinas yang membidangi Pendidikan d. Rumah Sakit Umum Daerah	- Penerapan/ implementasi penanganan pengaduan - Mekanisme penanganan pengaduan - Tantangan/hambatan yang dialami oleh UPP - Kanal aduan yang sering digunakan oleh masyarakat - Keluhan apa yang disampaikan oleh masyarakat mengenai - Apakah SKPD memiliki kanal pengaduan berbasis IT (website sendiri). - Jika ada, bagaimana kemungkinan untuk di integrasikan dengan sistem LAPOR SP4N - Bagaimana komitmen untuk pembentukan/pengembangan kapasitas penanganan pengaduan masyarakat



USAID
DARI RAKYAT AMERIKA

USAID CEGAH Empowering Indonesia's Community of Accountability

V. WAKTU PELAKSANAAN

- Kegiatan survey akan dilaksanakan selama 4 hari untuk masing – masing daerah, dan dilaksanakan oleh 4 tim.
- Survey akan dilaksanakan menjadi 2 tahap yaitu Tahap I untuk 8 region pertama dilaksanakan tanggal 10-22 Desember 2017 dan tahap Tahap II untuk 9 region kedua dilaksanakan tanggal 1-13 Januari 2018
- Rencana Kegiatan Survey adalah sebagai berikut:

No	Komponen Kegiatan	Pelaksana	Minggu	
			10-22 Des'17	1-13 Jan'18
1.	Provinsi Maluku Utara dan Kota Ternate	Tim 1	■	
2.	Provinsi Kalimantan Tengah dan Kota Palangkaraya	Tim 2	■	
3.	Provinsi Sumatera Utara dan Kota Medan	Tim 3	■	
4.	Provinsi Sulawesi Selatan dan Kota Makassar	Tim 4	■	
5.	Provinsi Aceh dan Kota Banda Aceh	Tim 1		■
6.	Provinsi Jawa Tengah dan Kota Semarang	Tim 2		■
7.	Provinsi Sulawesi Tenggara dan Kota Kendari	Tim 3		■
8.	Provinsi Jawa Timur dan Kota Surabaya	Tim 4		■
9.	Provinsi Maluku dan Kota Ambon	Tim 1		■
10.	Provinsi NTT dan Kota Kupang	Tim 2		■
11.	Provinsi Kalimantan Barat dan Pontianak	Tim 3		■
12.	Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan	Tim 4		■
13.	Mahkamah Agung	Tim 4		■
14.	BPOM	Tim 1		■
15.	Kejaksaan Agung	Tim 2		■
16.	Kementerian Kesehatan	Tim 3		■
17.	Provinsi Jawa Barat dan Kota Bandung	Tim 4		■

- Agenda Pelaksanaan Survey pada setiap daerah pilot adalah sebagai berikut :



USAID
DARI RAKYAT AMERIKA

USAID CEGAH Empowering Indonesia's Community of Accountability

Hari	Kegiatan	Responden	Materi
Minggu	Keberangkatan Tim Menuju Daerah Pilot		
Senin	Audiensi dengan Pimpinan Daerah Kota	Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah/Sekretaris Daerah	a. menyampaikan maksud dan tujuan Program b. Meminta KD untuk menandatangani Actionplan c. Meminta surat dukungan sesuai dengan template yang telah dikirimkan d. meminta fasilitasi untuk baseline
	Pertemuan dengan Pengelola Pengaduan Kota	a. Kepala/Ketua pengaduan, b. Admin pengaduan	a. Kondisi Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan Oleh UPP b. Permasalahan yang dialami dalam penanganan Pengaduan
	Pertemuan dengan Diskominfo Kota	a. Kepada Dinas/Sekretaris Dinas, b. Pengelola Sistem Informasi Daerah	a. kemungkinan untuk mengintegrasikan sistem LAPOR SP4N dalam sistem Informasi daerah b. Meminta untuk jadi counterpart implementasi LAPOR SP4N
	Pertemuan dengan Admin Lapor Kota	a. Admin Koordinator b. Pejabat Penghubung	a. Kondisi penerapan LAPOR SP4N b. Permasalahan yang dialami dalam penanganan Pengaduan
Selasa	Wawancara dengan PTSP Kota	a. Kepala Dinas b. Kabid/Kasie Penanganan Pengaduan	a. Interview b. minta surat pernyataan dukungan kepala SKPD dengan melampirkan list <i>counterpart</i>
	Wawancara dengan Dinas Pendidikan Kota	a. Kepala Dinas b. Kabid/Kasie Penanganan Pengaduan	a. Kondisi Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan b. Permasalahan yang dialami dalam penanganan Pengaduan
	wawancara dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota	a. Kepala Dinas b. Kabid/Kasie Penanganan Pengaduan	a. Kondisi Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan b. Permasalahan yang dialami dalam penanganan Pengaduan



USAID

DARI RAKYAT AMERIKA

USAID CEGAH Empowering Indonesia's Community of Accountability

Hari	Kegiatan	Responden	Materi
	wawancara dengan RSUD Kota	a. Kepala Dinas b. Personel yang menangani Penanganan Pengaduan	a. Kondisi Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan b. Permasalahan yang dialami dalam penanganan Pengaduan
Rabu	Pertemuan dengan Pimpinan Daerah Provinsi	Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah/Sekretaris Daerah	a. menyampaikan maksud dan tujuan Program b. Meminta KD untuk menandatangani Actionplan c. Meminta surat dukungan sesuai dengan template yang telah dikirimkan d. meminta fasilitasi untuk baseline
	Pertemuan dengan Pengelola UPP Provinsi	a. Kepala/Ketua UPP, b. Admin UPP	a. Kondisi Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan Oleh UPP b. Permasalahan yang dialami dalam penanganan Pengaduan
	Pertemuan dengan Diskominfo Provinsi	a. Kepada Dinas/Sekretaris Dinas, b. Pengelola Sistem Informasi Daerah	a. kemungkinan untuk mengintegrasikan sistem LAPOR SP4N dalam sistem Informasi daerah b. Meminta untuk jadi counterpart implementasi LAPOR SP4N
	Pertemuan dengan Admin Lapor Provinsi	a. Admin Koordinator b. Pejabat Penghubung	a. Kondisi penerapan LAPOR SP4N b. Permasalahan yang dialami dalam penanganan Pengaduan
Kamis	Wawancara dengan PTSP Provinsi	a. Kepala Dinas b. Kabid/Kasie Penanganan Pengaduan	a. Kondisi Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan b. Permasalahan yang dialami dalam penanganan Pengaduan
	Wawancara dengan Dinas Pendidikan Provinsi	a. Kepala Dinas b. Kabid/Kasie Penanganan Pengaduan	a. Kondisi Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan b. Permasalahan yang dialami dalam penanganan Pengaduan
	wawancara dengan RSUD Provinsi	a. Kepala Dinas b. Personel yang menangani Penanganan Pengaduan	a. Kondisi Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan b. Permasalahan yang dialami dalam penanganan Pengaduan
Jumat	Pengambilan Data dan	Semua Responden	Dokumen Pendukung yang dibutuhkan



USAID

DARI RAKYAT AMERIKA

USAID CEGAH Empowering Indonesia's Community of Accountability

Hari	Kegiatan	Responden	Materi
	wawancara dengan RSUD Kota	a. Kepala Dinas b. Personel yang menangani Penanganan Pengaduan	a. Kondisi Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan b. Permasalahan yang dialami dalam penanganan Pengaduan
Rabu	Pertemuan dengan Pimpinan Daerah Provinsi	Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah/Sekretaris Daerah	a. menyampaikan maksud dan tujuan Program b. Meminta KD untuk menandatangani Actionplan c. Meminta surat dukungan sesuai dengan template yang telah dikirimkan d. meminta fasilitasi untuk baseline
	Pertemuan dengan Pengelola UPP Provinsi	a. Kepala/Ketua UPP, b. Admin UPP	a. Kondisi Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan Oleh UPP b. Permasalahan yang dialami dalam penanganan Pengaduan
	Pertemuan dengan Diskominfo Provinsi	a. Kepada Dinas/Sekretaris Dinas, b. Pengelola Sistem Informasi Daerah	a. kemungkinan untuk mengintegrasikan sistem LAPOR SP4N dalam sistem Informasi daerah b. Meminta untuk jadi counterpart implementasi LAPOR SP4N
	Pertemuan dengan Admin Lapor Provinsi	a. Admin Koordinator b. Pejabat Penghubung	a. Kondisi penerapan LAPOR SP4N b. Permasalahan yang dialami dalam penanganan Pengaduan
Kamis	Wawancara dengan PTSP Provinsi	a. Kepala Dinas b. Kabid/Kasie Penanganan Pengaduan	a. Kondisi Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan b. Permasalahan yang dialami dalam penanganan Pengaduan
	Wawancara dengan Dinas Pendidikan Provinsi	a. Kepala Dinas b. Kabid/Kasie Penanganan Pengaduan	a. Kondisi Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan b. Permasalahan yang dialami dalam penanganan Pengaduan
	wawancara dengan RSUD Provinsi	a. Kepala Dinas b. Personel yang menangani Penanganan Pengaduan	a. Kondisi Penanganan Pengaduan yang dilaksanakan b. Permasalahan yang dialami dalam penanganan Pengaduan
Jumat	Pengambilan Data dan	Semua Responden	Dokumen Pendukung yang dibutuhkan



USAID
DARI RAKYAT AMERIKA

USAID CEGAH Empowering Indonesia's Community of Accountability

Hari	Kegiatan	Responden	Materi
	Dokumen		
	Wawancara tambahan		
Sabtu	Kepulangan Tim/perjalanan menuju daerah berikutnya		

VI. TIM PELAKSANA

Kegiatan baseline pada setiap region akan dilaksanakan oleh 2 orang fasilitator B_Trust, setiap tim (terutama saat beraudiensi dengan Pimpinan KLDI) didampingi oleh: Perwakilan ORI, Perwakilan KSP, dan Perwakilan Kementerian PAN&RB

Lampiran IV

Template Surat Dukungan Pimpinan KLDI

SURAT DUKUNGAN PELAKSANAAN PROGRAM PENERAPAN LAPOR SP4N (USAID CEGAH)

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama :
Jabatan :

Bertindak atas nama Pemerintah Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah

Menyatakan mendukung pelaksanaan program “Penguatan Penerapan LAPOR! SP4N pada 5 Kementerian dan 24 Pemerintah Daerah” oleh USAID CEGAH bekerjasama dengan tim SP4N (Kementerian PAN&RB, Kantor Staf Kepresidenan, dan Ombudsman Republik Indonesia). Sehubungan itu, saya berkomitmen sebagai berikut:

1. Bersedia untuk menerapkan sistem LAPOR SP4N dengan mengeluarkan Keputusan tentang Penunjukan Admin LAPOR SP4N
2. Bersedia membentuk Tim Kerja sebagai pelaksana pembentukan Unit Penanganan Pengaduan (UPP) di Unit Kerja terpilih.
3. Bersedia menyediakan anggaran pendamping program dan bagi penerapan hasil-hasil program
4. Bersedia memfasilitasi kegiatan – kegiatan terkait pelaksanaan program USAID CEGAH
5. Bersedia memantau perkembangan program dan memastikan program dapat terlaksana dengan lancar.
6. Bersedia menindaklanjuti berbagai rekomendasi dari pelaksana Program USAID CEGAH

Demikian surat pernyataan dukungan ini dibuat.

....., Desember 2017
