

RENCANA AKSI PENCAPAIAN TARGET KINERJA

UNIT KERJA : Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat
TAHUN : 2026

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET 2026	RENCANA PENCAPAIAN KINERJA				RENCANA WAKTU PENYELESAIAN	RENCANA KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV			
Terwujudnya Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat yang Efektif	Jumlah akses pengaduan pelayanan publik	3 Lokasi (Kab/Kota)		3			1 Tahun	Triwulan I: - Sosialisasi Pedoman Pelaksanaan Peningkatan Akses Pengaduan Pelayanan Publik - Penentuan Jadwal Pelaksanaan Kegiatan tentatif dan pembagian tugas - Monitoring persiapan pelaksanaan kegiatan akses 3 perwakilan (Sumbar, Sumsel dan NTB) Triwulan II: - Pembukaan Gerai Pengaduan dan Konsultasi Pelayanan Publik Triwulan III: - Penyusunan laporan	Mianda Juwita Wardani (Kepala Keasistenan Penerimaan dan Konsultasi Pengaduan Masyarakat)

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET 2026	RENCANA PENCAPAIAN KINERJA				RENCANA WAKTU PENYELESAIAN	RENCANA KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV			
								akhir dan evaluasi Triwulan IV: -	
	Jumlah lembaga (focal point) pengawasan pelayanan publik yang dikembangkan	1 Lembaga <i>(Focal Point)</i>			1		1 Tahun	Triwulan I: - Perencanaan Kegiatan bersama KU Resmon dan KU MPM - Penyusunan indikator dan instrumen baseline serta monitoring Triwulan II: - Persiapan materi bersama KU Resmon dan KU MPM guna mendapat kesepakatan dan kesepakatan dengan focal point di instansi pusat Triwulan III: - Pertemuan koordinasi dengan para focal point di instansi pusat dalam rangka pengembangan dan monitoring focal point - Evaluasi internal	Pepi Pitria (Kepala Keasistenan Pengembangan Jaringan dan Layanan Pengaduan Masyarakat)

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET 2026	RENCANA PENCAPAIAN KINERJA				RENCANA WAKTU PENYELESAIAN	RENCANA KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV			
								pelaksanaan pengembangan jaringan pengawasan pelayanan publik bersama KU Resmon dan KU MPM, serta Perwakilan Triwulan IV: - Monitoring dan evaluasi dengan focal point instansi pusat - Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan pengembangan jaringan pengawasan pelayanan publik	
	Jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang selesai pada tahap verifikasi	119 Laporan	30	30	30	29	1 Tahun	Triwulan I: - Penerimaan laporan Masyarakat - Verifikasi laporan Masyarakat - Pleno persetujuan verifikasi materiil Triwulan II: - Penerimaan laporan	Ibnu Firdaus Zayyad (Kepala Keasistenan Verifikasi Pengaduan Masyarakat)

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET 2026	RENCANA PENCAPAIAN KINERJA				RENCANA WAKTU PENYELESAIAN	RENCANA KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV			
								Masyarakat - Verifikasi laporan Masyarakat - Pleno persetujuan verifikasi materiil Triwulan III: - Penerimaan laporan Masyarakat - Verifikasi laporan Masyarakat - Pleno persetujuan verifikasi materiil Triwulan IV: - Penerimaan laporan Masyarakat - Verifikasi laporan Masyarakat - Pleno persetujuan verifikasi materiil	
Terwujudnya Penguatan Pencegahan Maladministrasi Guna Perbaikan	Jumlah laporan pengawasan tata kelola SP4N-LAPOR!	1 Laporan				1	1 Tahun	Triwulan I: - Penyusunan pedoman pelaksanaan kegiatan dan indikator terkait pengawasan pengelolaan	Pepi Pitria (Kepala Keasistenan Pengembangan Jaringan dan

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET 2026	RENCANA PENCAPAIAN KINERJA				RENCANA WAKTU PENYELESAIAN	RENCANA KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV			
Pelayanan Publik								pengaduan pelayanan publik dalam kanal SP4N-LAPOR! - Pembuatan instrumen pengambilan data (kuesioner daring, dsb), penentuan jadwal kegiatan tentative dan pembagian tugas Triwulan II: - Pengisian instrumen pengambilan data - Pengolahan data dan analisis awal - Pelaksanaan kegiatan FGD bersama K/L/D/BUMN/BUMD/PTN Triwulan III: - Kompilasi dan analisis data pelaksanaan kegiatan Pengawasan Tata Kelola SP4N-LAPOR! - Penyusunan dan penyampaian Laporan	Layanan Pengaduan Masyarakat)

SASARAN	INDIKATOR KINERJA	TARGET 2026	RENCANA PENCAPAIAN KINERJA				RENCANA WAKTU PENYELESAIAN	RENCANA KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV			
								Hasil Pengawasan dan Saran Perbaikan terkait Tata Kelola SP4N-LAPOR! kepada pemangku kepentingan terkait. Triwulan IV: - Penyusunan Laporan Akhir dan Evaluasi pelaksanaan kegiatan Pengawasan Tata Kelola SP4N-LAPOR!.	

KEPALA KEASISTENAN UTAMA
PENGADUAN MASYARAKAT,

#

Patnuaji Agus Indrarto