

## OGP Local Action Plan Template

### Off-line fillable form for action plan commitments

This section is composed of a detailed description of the open government commitments. These commitments are the concrete short-term initiatives to achieve the medium-term outcomes identified in the Local Open Government Strategic Vision.


Below is a fillable template with the fields of information necessary to complete this section of the action plan. Please make sure you note the character limit for each textbox.

**Please note that the final action plan will be submitted online through a platform provided by OGP Local.**

-----  
-----

#### 1. Commitment Title

*Describe the specific action that the commitment will achieve, distinguishing commitment from other commitments in the plan. Example:  
"Create beneficial ownership register" or "Publish judicial data" or "Improve compliance with RTI law"*



Maximum 250 characters

Meningkatkan Kualitas Penyelesaian Pengaduan Publik Melalui Layanan NTB Care.

## 2. Timeframe

Commitment Start Date (month/year)

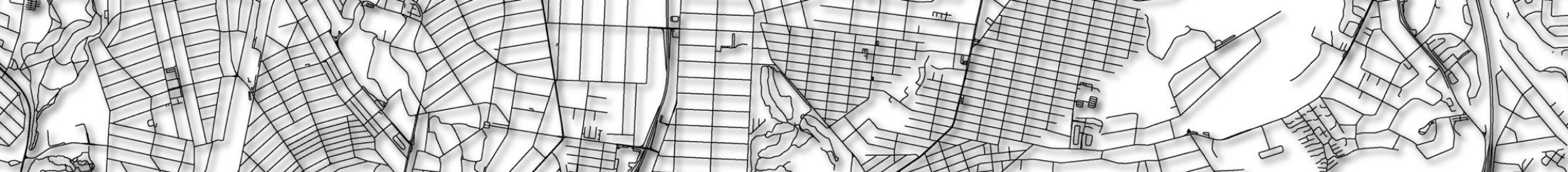
Agustus 2021

Commitment End Date (month/year)

Desember 2023

## 3. Lead implementing government agency

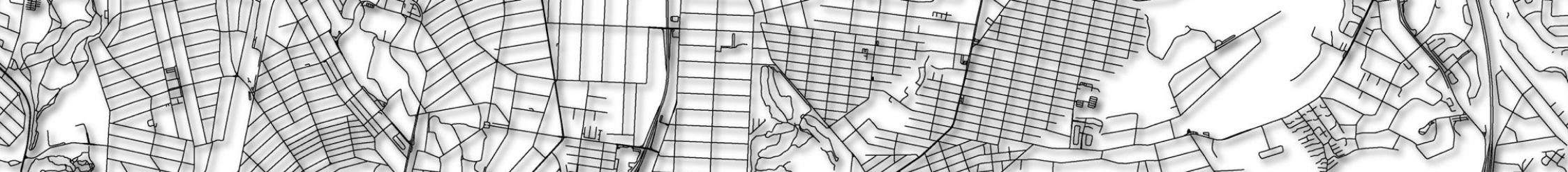
<b>Office, Agency or Ministry</b>	<b>Branch of Government</b> (Select from the following: Executive branch; Judicial branch; Legislative branch; Independent/Autonomous)	<b>Name of Contact</b>	<b>Title</b>	<b>Email</b>	<b>Role in Implementation</b> (Select from the following: Lead; support; oversight; coordinate)
Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik	Provinsi Nusa Tenggara Barat	Najamuddin Amy	Kepala Dinas	najam197662@gmail.com	Lead;



<b>Add lines as necessary</b>					

#### 4. Lead implementing non-governmental stakeholder, if applicable

<b><i>Name of organization</i></b>	<b><i>Name of Contact</i></b>	<b><i>Title</i></b>	<b><i>Email</i></b>	<b><i>Role in Implementation</i></b> (Select from the following: Lead; support; oversight; coordinate)
Solidaritas Masyarakat untuk Transparansi (Somasi) NTB	Dwi Arie Santo	Direktur	dwiariesanto@gmail.com	Support;
Publish What You Pay (PWYP) Indonesia	Aryanto Nugroho	Direktur	aryanto@pwypindonesia.org	Support;
<b>Add lines as necessary</b>				



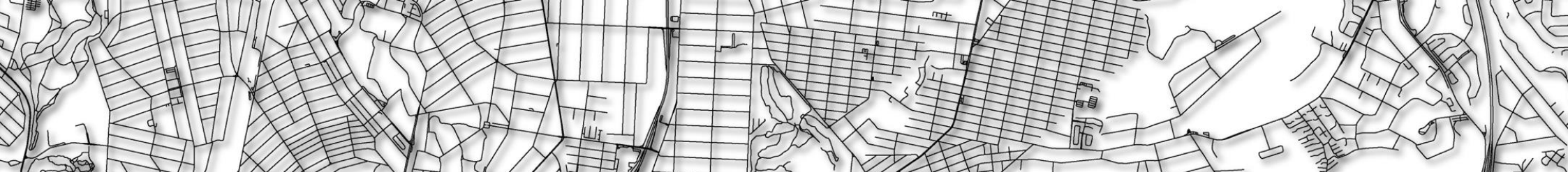
## 5. Other Stakeholders Involved in the implementation of this commitment

(e.g. Government Ministries, Departments, Agencies, Civil Society Organizations, Community Groups, Private Sector, or Working Groups)

<b><i>Name of organization</i></b>	<b><i>Name of Contact</i></b>	<b><i>Title</i></b>	<b><i>Email</i></b>	<b><i>Role in Implementation</i></b> (Select from the following: Lead; support; oversight; coordinate)
- Inspektorat Wilayah Prov. NTB	Ibnu Salim,SH,.M.Si	Inspektur		koordinat
- Biro Organisasi Setda Prov NTB	Ir. Lalu Hamdi, M.Si	Kepala Biro		Koordinat
<b><i>Add lines as necessary</i></b>				

## Commitment Description





## 6. Problem

*Describe the economic, social, political, or environmental problem identified that this commitment seeks to resolve. (e.g. 'Misallocation of welfare funds' is more helpful than 'lacking a website'.)*

*Maximum 1000 characters*

Keberadaan NTB Care dimulai pada tahun 2018 menjadi tempat rujukan utama Masyarakat Nusa Tenggara Barat dalam menyampaikan keluhan dan pengaduan terhadap praktik pelayanan publik. Namun masih ada sejumlah tantangan yang dihadapi oleh NTB Care, yaitu :

- Jumlah pengaduan masyarakat yang telah ditindaklanjuti oleh perangkat daerah masih rendah;
- Kapasitas Sumber Daya Manusia Pengelola Layanan Pengaduan masih perlu ditingkatkan, mengingat banyak respon dan jawaban dari pengelola pengaduan yang belum berhasil memuaskan pelapor;
- Ada banyak kanal pengaduan masyarakat yang tersedia di lingkup Pemprov NTB, maupun yang disediakan oleh kabupaten/kota. Berbagai kanal pengaduan tersebut belum sepenuhnya terbangun integrasi baik dari sisi tata kelola maupun sistem aplikasinya. Hal ini menimbulkan kesulitan pada tataran monitoring dan evaluasi serta tindak lanjut laporan secara efisien dan efektif

## 7. Status quo

*Describe the current state of the policy issue at the beginning of an action plan. (e.g.: 26% of judicial corruption complaints are not processed currently.)*

*Maximum 1000 characters*

- Sudah dilakukan MoU antara Gubernur dengan Bupati dan Walikota se Nusa Tenggara Barat tentang Kerja Sama Pemanfaatan Aplikasi NTB Care serta perjanjian kerja sama antara Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan Sekretaris Daerah Kabupaten / Kota se Nusa Tenggara Barat tentang Pemanfaatan Aplikasi NTB Care.
- Telah tersedia beberapa kanal pengaduan yaitu aplikasi mobile NTB Care, SMS center, Instagram NTB Care dan Facebook NTB Care, namun belum semuanya terintegrasi dengan baik.
- Prosentasi jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti oleh perangkat daerah dan kabupaten/kota tergolong masih rendah. Dari Januari 2020 hingga Juli 2021 dari total 717 pengaduan yang masuk, baru 374 pengaduan yang sudah ditindak lanjuti, atau baru sekitar 52 persen.



## 8. Action

*What is the commitment? Describe what the commitment entails, its expected results, and overall objective.*

*Maximum 1000 characters*

Komitmen ini bertujuan untuk :

- Meningkatkan kualitas pengelolaan kanal pengaduan dan penyampaian aspirasi masyarakat yang mengalami permasalahan agar mendapatkan tindak lanjut dengan cepat dan efektif, sehingga kehadiran pemerintah dapat dirasakan di tengah-tengah masyarakat.
- Meningkatkan respons Perangkat Daerah dalam menindak lanjuti pengaduan masyarakat sehingga kualitas layanan publik menjadi semakin baik.
- Mengintegrasikan pengelolaan berbagai kanal layanan publik sehingga penanganan, monitoring dan pelaporan pengaduan semakin efektif dan efisien

## 9. How will the commitment contribute to solving the public problem?


*What are the expected outputs and outcomes once the commitment has been implemented?*

*Maximum 1000 characters*

- Semakin banyak laporan yang ditindaklanjuti akan menimbulkan kepercayaan dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Integrasi antar berbagai kanal pengaduan di lingkup Pemprov dan kabupaten/kota akan memudahkan dalam monitoring dan evaluasi di tingkat pimpinan daerah.

## 10. What long-term goal as identified in your Open Government Strategic Vision does this commitment relate to?

*Maximum 1000 characters*



Komitmen ini sejalan dengan tujuan jangka panjang Penyelenggaraan Pemerintahan Terbuka Provinsi NTB yaitu mewujudnya NTB Bersih dan Melayani. Melalui peningkatan kualitas pengelolaan sistem penanganan pengaduan layanan publik NTB Care, diharapkan semua pengaduan dan masukan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan efektif dan efisien, sehingga meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah, mendorong partisipasi masyarakat dan pembangunan, serta menjadi umpan balik untuk memperbaiki kualitas layanan publik.

## 11. Primary Policy Area

*Please indicate the most relevant policy or practice for this commitment. Select up to two policy areas from the following list: Asset Disclosure; Audits & Controls; Beneficial Ownership; Civic Space; Conflict of Interest; Crisis Response; Digital Governance; E-petitions; Elections &; Political Finance; Fiscal Openness; Inclusion; Legislative Openness; Lobbying; Open Contracting; Open Data; Public Procurement; Regulatory; Governance; Right to Information; Safety Nets & Economic Inclusion; Safety Nets and Economic Inclusion; Social Accountability; Stimulus and Economic Recovery; Tax; Whistleblower Protection; Other/NA*

Whistleblower Protection,
---------------------------

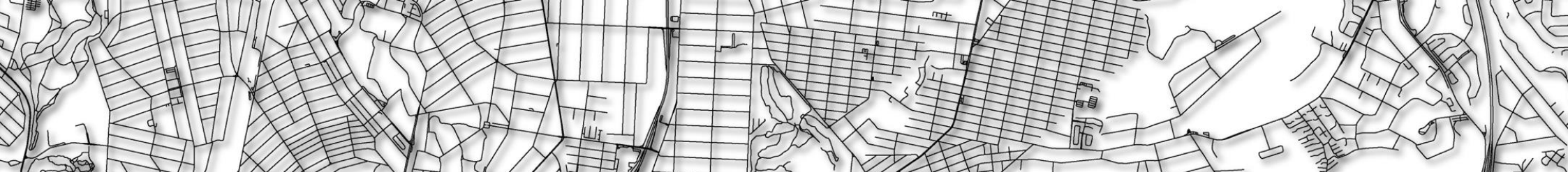
Social Accountability
-----------------------

## 12. Primary Sector

*Please indicate the most relevant primary sector for this commitment. Select up to two sectors from the following list: Aid; Citizenship & Immigration; Cross-sectoral; Education; Environment & Climate; Extractive Industries; Health & Nutrition; Infrastructure & Transport; Justice; Land & Spatial Planning; Legislature; Media and Telecommunications; Policing & Corrections; Private Sector; Public Services (general); Science & Technology; Security and Public Safety; Water, Sanitation, and Hygiene; Other/NA*

- Media dan Telekomunikasi; Public Services (general
--





### 13. What OGP value is this commitment relevant to?

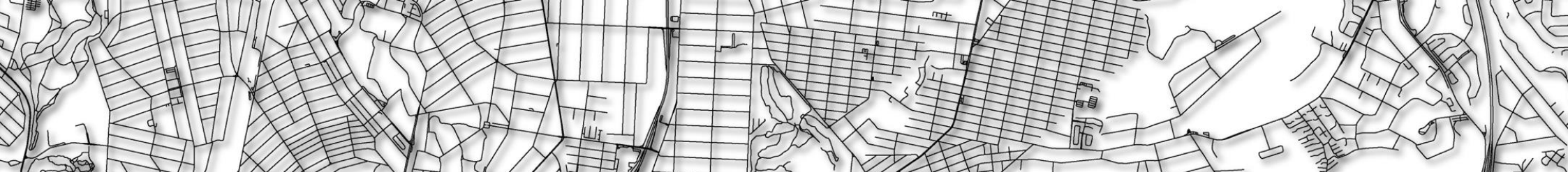
<b>Select Value</b> <i>from the following list:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparency</li> <li>- Public Participation and Inclusion</li> <li>- Public Accountability</li> <li>- Technology/innovation for transparency</li> <li>- Technology/innovation for public participation</li> <li>- Technology/innovation for accountability</li> </ul>	<b>Why is this commitment relevant to this value?</b>
Public Participation and Inclusion	Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dan aspirasinya melalui setiap kanal pengaduan yang disediakan
Technology/innovation for public participation	Kanal pengaduan menggunakan beberapa teknologi, yaitu web application, mobile application, sms gateway, Social media (facebook, instagram)
<b>Add lines above as necessary</b>	

### 14. What resources are needed to achieve this commitment?

*Please include budget, staff, time, and contributions of civil society and other organizations and any other resources required.*

<b>Budget</b> <i>(estimated budget allocation and specify currency)</i>	<b>Staff</b> <i>(number of staff required to implement the commitment)</i>	<b>Time</b> <i>(months needed to implement the commitment)</i>	<b>Other resources required</b> <i>(please describe)</i>
IDR 750.379.963.- (Total anggaran tahun 2021-2023)	55 orang	36 bulan	Computer device – 49 unit





<b>Add lines above as necessary</b>			

**15.Are the resources needed to achieve this commitment already secured?**

*Please select one option: Yes / No / Partially*

Partially
-----------

**16.Additional Information [Optional]**

*Use this optional space to provide other useful information, for example:*

- *Links to other government programs*
- *Links to the national development plan or other sectoral or local plans*
- *Link to the Sustainable Development Goals*
- *Gender perspective analysis*

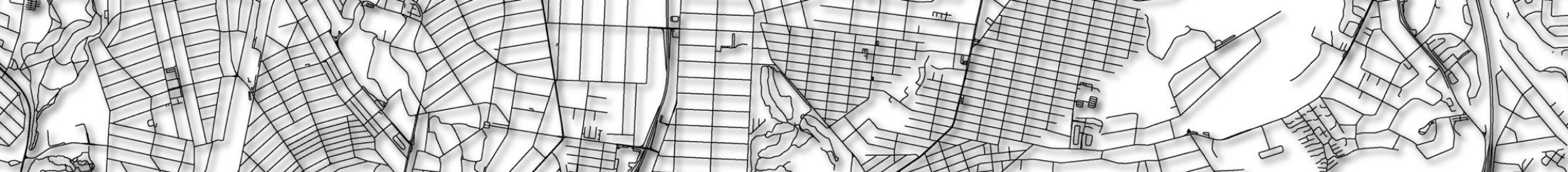
*Maximum 1000 characters*

Pengelolaan pengaduan publik melalui sistem NTB Care selaras dan mendukung Sistem Pengaduan Layanan Publik di Tingkat Nasional melalui sistem Lapor !. Selanjutnya diupayakan agar sistem NTB Care dapat terintegrasi dengan Sistem LAPOR ! Di tingkat nasional
---

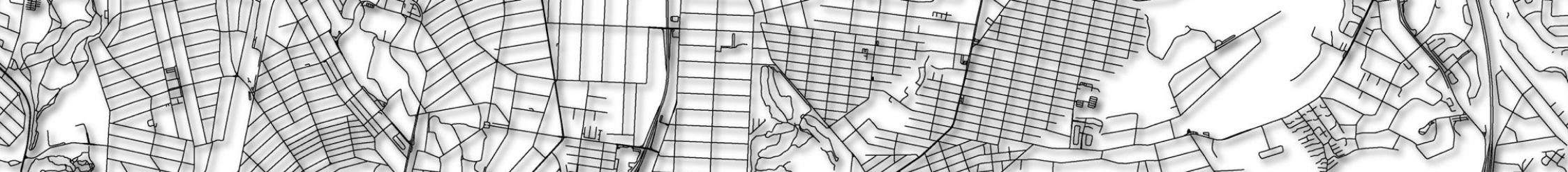
## 17. Milestones

Please add below the individual milestones of your commitment. Add one line per milestone. You can add as many lines as necessary.

<b>Describe the output</b>	<b>Start date (MM/YYYY)</b>	<b>End Date (MM/YYYY)</b>	<b>Responsible Agency</b>	<b>Contact person</b>	<b>Status</b> <i>Select from the following: Not started; in progress, stuck finished; incomplete.</i>
Menyusun regulasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik	September 2021	Desember 2021	Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	<ul style="list-style-type: none"><li>I Nengah Indra Wijaya Negara, S.IP, MM Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi Diskominfotik Provinsi NTB</li><li>Agus Suprihartono, S.Kom Kasie Sistem Pengelolaan Komunikasi Intra Pemerintah Bidang Persandian dan Keamananan Informasi Diskominfotik</li></ul>	Not started

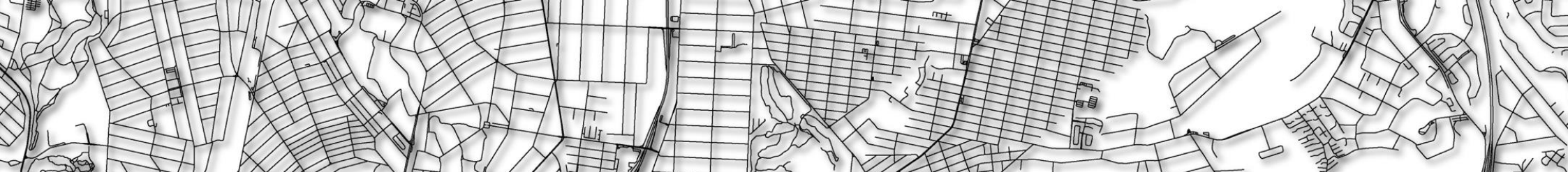


				Provinsi NTB	
Bimbingan Teknis Peningkatan Kapasitas Pengelola Pengaduan Publik ( 1 kali Setahun)	September 2021	Desember 2023	Diskominfo NTB	<ul style="list-style-type: none"> <li>I Nengah Indra Wijaya Negara, S.IP, MM Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi Diskominfo NTB</li> <li>Agus Suprihartono, S.Kom Kasie Sistem Pengelolaan Komunikasi Intra Pemerintah Bidang Persandian dan Keamananan Informasi Diskominfo NTB</li> </ul>	Not Started
Sosialisasi NTB Care kepada masyarakat (1 kali setahun)	Maret 2022	Desember 2023	Diskominfo NTB	<ul style="list-style-type: none"> <li>I Nengah Indra Wijaya Negara, S.IP, MM Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi</li> </ul>	

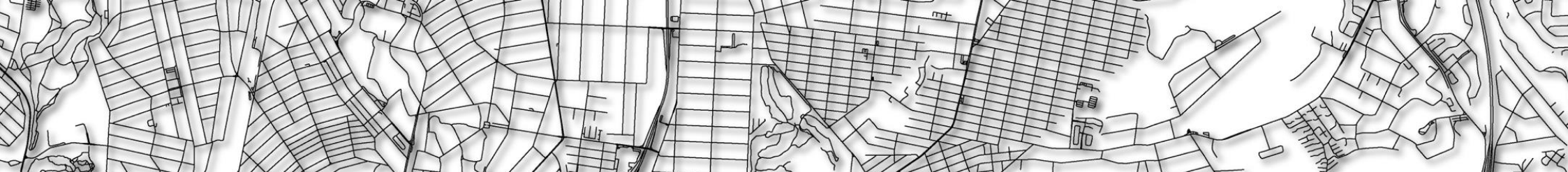


				<p>Diskominfotik Provinsi NTB</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agus Suprihartono, S.Kom Kasie Sistem Pengelolaan Komunikasi Intra Pemerintah Bidang Persandian dan Keamanan Informasi Diskominfotik Provinsi NTB</li> </ul>	
Integrasi sistem pengaduan NTB Care dengan Sistem Pengaduan Publik Nasional (Lapor ! SP4N) dan Kabupaten/Kota	Maret 2022	June 2022	Diskominfotik Provinsi NTB	<ul style="list-style-type: none"> <li>I Nengah Indra Wijaya Negara, S.IP, MM Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi Diskominfotik Provinsi NTB</li> <li>Agus Suprihartono, S.Kom Kasie Sistem Pengelolaan Komunikasi Intra</li> </ul>	





				Pemerintah Bidang Persandian dan Keamanan Informasi Diskominfo Provinsi NTB 081907710566	
Rapat Koordinasi Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut Pengaduan (2 kali dalam 1 tahun)	Maret 2022	Desember 2023	Diskominfo Provinsi NTB	<ul style="list-style-type: none"> <li>I Nengah Indra Wijaya Negara, S.IP, MM Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi Diskominfo Provinsi NTB</li> <li>Agus Suprihartono, S.Kom Kasie Sistem Pengelolaan Komunikasi Intra Pemerintah Bidang Persandian dan Keamanan Informasi Diskominfo Provinsi NTB</li> </ul>	
<b>Add lines above as necessary</b>					



\*\*\*