



# Solidaritas Masyarakat untuk Transparansi

*People's Solidarity for Transparency*

Mataram, 17 Desember 2021

No : 016/BP.SOMASINTB/e/XII/2021  
Hal : Peserta Aktif FGD  
Lamp : 1 bundel TOR

**Kepada Yth.**  
**POC OGP Local Provinsi NTB**  
**Di**  
**Tempat**

Teriring salam dan doa, semoga kami jumpai Bapak/Ibu dalam keadaan sehat dan tetap dalam lindungan Tuhan YME.

NTB Care merupakan salah satu inovasi daerah Nusa Tenggara Barat (NTB) yang dicita-citakan sebagai media aspirasi dan komunikasi timbal balik antara gubernur/wakil gubernur dengan masyarakat NTB. Sejak 2018, Aplikasi ini sudah mampu menjadikan media alternatif masyarakat dalam melakukan pengaduan terkait pembangunan sosial kemasyarakatan dan persoalan pemerintah.

SOMASI NTB menilai bahwa inovasi ini sebagai upaya pemerintah dalam melakukan reformasi pelayanan publik yang lebih inklusi dan mudah diakses, untuk itu kami memandang perlu melakukan diskusi terfokus sebagai bentuk dukungan kami untuk peningkatan kualitas layanan melalui NTB Care.

Berangkat dari hal tersebut, SOMASI NTB bekerjasama dengan PWYP akan melaksanakan Focus Group Discussion, pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 21 Desember 2021  
Waktu : 08.30 – 12.00 Wita  
Tempat : Resto Kemuning Majapahit, Jl. Majapahit No. 79/87, Pagesangan Barat, Kec. Mataram, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat

Besar harapan kami Bapak/Ibu dapat hadir sebagai peserta aktif dalam acara yang dimaksud. Atas perhatian dan kerjasamanya kami haturkan terima kasih.

Hormat Kami

  
**Dwi Arie Santo**  
Direktur SOMASI NTB

Sekretariat :  
Jln. Pariwisata No. 17 Mataram 83121 - Indonesia  
Telepon : 0370 - 7841717, Email : [office@somasintb.org](mailto:office@somasintb.org)  
Web : <http://www.somasintb.org>

**Term Of Reference**  
**FOCUS GROUP DISCUSSION (FGD)**  
**Efektifitas NTB Care Sebagai Media Pengaduan di Provinsi Nusa Tenggara Barat**

### **Pendahuluan**

NTB Care merupakan salah satu inovasi daerah Nusa Tenggara Barat (NTB) yang dicita-citakan sebagai media aspirasi dan komunikasi timbal balik antara gubernur/wakil gubernur dengan masyarakat NTB. Berangkat dari kegelisahan pemimpin daerah yang menginginkan adanya ruang yang dapat mempermudah warga untuk menyampaikan keluh kesah, kemudian tidak dibatasi oleh jarak dan birokrasi yang rumit dalam menyampaikan segala bentuk aduan, maka lahirlah aplikasi yang disebut NTB Care.

Inovasi ini dikembangkan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik (Diskominforik) NTB dalam bentuk aplikasi android dan OS yang dapat menghubungkan masyarakat dengan Pemerintah Daerah. Melalui platform digital ini masyarakat dapat menyampaikan segala bentuk pengaduan dan persoalan pemerintahan, pembangunan sosial kemasyarakatan.

Pengembangan NTB Care ini patut diapresiasi karena telah menyederhanakan sistem pelayanan dari komvensional menuju elektronik. Pengembangan fitur dan penyelenggaraan pelayanan NTB Care ini sudah memegang asas penyelenggaraan publik yang transparan, akuntabilitas, cepat, mudah diakses, dan terjangkau seperti yang tertuang dalam pasal 4 Peraturan Daerah No 16 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Animo masyarakat untuk menyampaikan aduan melalui aplikasi NTB Care ini sendiri cukup tinggi. Dinas Kominforik mencatat aduan yang masuk melalui NTB Care periode Januari-pekan 1 Oktober 2021 sebanyak 278 aduan. Dari aduan yang masuk tersebut, sebanyak 185 aduan yang sudah ditindak lanjuti langsung oleh OPD/Dinas terkait, atau sebanyak 68 % sudah tertangani dari jumlah aduan yang masuk.

Hal ini menjadi catatan sendiri bagi OPD dan pengelola NTB Care untuk memberikan kepastian penanganan atas aduan yang masuk. SOMASI NTB menilai bahwa untuk memaksimalkan tanggapan dan penanganan oleh OPD atas aduan yang masuk, Pemda perlu merumuskan suatu kebijakan yang dapat dijadikan sebagai rujukan dalam standar penyelenggaraan pelayanan melalui NTB Care. Hal ini penting dilakukan untuk memberikan kepastian kepada penerima layanan.

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) NTB telah menetapkan enam program unggulan, salah satunya adalah Program Birokrasi Gemilang. Platform NTB Care ini sendiri merupakan salah satu bagian dari program Birokrasi Gemilang tersebut. Untuk itu, NTB Care perlu dukungan dari semua instansi.

Dalam kerangka ini, SOMASI NTB merasa perlu untuk melakukan diskusi terfokus/Focus Group Discussion terkait NTB Care. Kegiatan ini sebagai bentuk dukungan masyarakat sipil dalam mendorong reformasi dalam pelayanan publik.

### Tujuan dan Hasil

Hasil yang diharapkan dari kegiatan yang dilakukan ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan gambaran kondisi terkini dan kemajuan NTB Care
2. Memetakan persoalan dalam implementasi NTB Care
3. Adanya gambaran design NTB Care kedepan yang lebih inklusif

### Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Kegiatan tersebut akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 21 Desember 2021

Waktu : 08.30-12.00 Wita

Tempat : Resto Kemuning Majapahit, JL. Majapahit No.79/87,  
Pagesangan Barat, Kec. Mataram, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. 83115

### Peserta

Untuk mendapatkan hasil yang maksimal sesuai yang diharapkan, maka diskusi terfokus ini akan melibatkan instansi pemerintahan terkait di provinsi NTB dan perwakilan masyarakat sipil. Adapun daftar peserta sebagai berikut:

No	Nama/Instansi	Jumlah Perwakilan
1	POC OGP Local Prov NTB (Yasrul)	1
2	Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Barat	1
3	Kepala Bidang Persandian dan Keamanan, Diskominfo NTB	2
4	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat	1
5	Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat	1
6	Wartawan	1
7	FITRA NTB	1
8	Lakpesdam NU	1
9	Akademisi	2
10	SOMASI NTB	5

### Rundown Acara

Waktu	Kegiatan	Person
08.30-09.00	Registrasi peserta	Panitia
08.00-09.15	<b>Pengantar Kegiatan :</b> 1. <i>Pengantar kegiatan</i>	Dwi Arie Santo
09.15-09.30	<i>Rehat kopi/teh</i>	
09.30 -12.00	<b>Diskusi Terfokus</b> <i>NTB Care</i>	Fasilitator: Jumaidi

### Penyelenggara

Kegiatan ini diselenggarakan oleh SOMASI NTB bekerja sama dengan Publish What You Pay (PWYP) Indonesia

### Penutup

Demikian *Term Of Reference* ini dibuat untuk dijadikan acuan dalam penyelenggaraan kegiatan.