**RASIO PENGADUAN INOVASI APLIKASI E-SURAT DIKELOLA LANGSUNG OLEH TIM PENGELOLA INOVASI DENGAN PERSENTASI PENGADUAN TERLAYANI 100%**

1. Apa yang dimaksud dengan E-Surat pada Pemerintahan?

Aplikasi E-Surat yang dibuat oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Bogor ini adalah Aplikasi Kantor Elektronik Surat Digital DPRD Kabupaten Bogor dilakukan untuk membangun sebuah sistem yang mampu memudahkan pencatatan, pengelolaan atau pelaporan data persuratan yang meliputi segala aspek, serta terlaksanakannya pelaporan yang secara teratur dan sesuai prosedur yang berlaku, dan sebagai alat pengambilan keputusan dalam rangka pengelolaan data persuratan.

1. Apa tujuannya diciptakannya E-Surat?

Tujuan aplikasi E-Surat ini dibuat dengan maksud untuk mempermudah proses surat menyurat antar Sekretariat DPRD dengan DPRD dan dengan adanya website dan sekaligus aplikasi ini maka dapat mempermudah hubungan harmonis masyarakat dengan para wakil rakyat di DPRD Kabupaten Bogor.

1. Bagaimana penerapan e-surat di Sekretarian DPRD?

Penarapan E-Surat pada Sekretariat DPRD sebagai berikut :

* Tercapainya efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan tata naskah dinas.
* Menghindari terjadinya tumpang tindih, salah tafsir, dan pemborosan penyelenggaraan tata naskah dinas.
* Terwujudnya keterpaduan pengelolaan tata naskah dinas dengan unsur lainnya dalam lingkup administrasi umum.
* Terciptanya birokrasi modern yang efektif dan efisien di intansi pemerintah daerah / SKPD.

1. Apa alasan penting penerapan sistem persuratan elektronik di Sekretariat DPRD?

Beberapa manfaat yang diperbolehkan bila menerapkan sistem persuratan elektronik yaitu :

1. Pengarsipan surat secara eletronik
2. Menghemat anggaran belanja
3. Disposisi dimanapun dan kapanpun
4. Mempercepat pencairan dokumen
5. Koordinasi semakin mudah
6. Memudahkan Tracking disposisi
7. Perkembangan bisnis
8. Apakah layanan pengaduan masyarakat dapat dijadikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dan perbaikan kinerja?

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Pelayanan yang berkualitas ini akan menjadi tolok ukur bagi kinerja instansi pemerintah.

1. Bagaimana cara mendaftarkan user Pengguna untuk Aplikasi tersebut?

Untuk mendapat user pengguna aplikasi tersebut mendatangi admin dan memberikan e-mail pengguna kepada admin agar dapat izin akses aplikasi tersebut

1. Apa yang dimaksud dengan pengelolaan pengaduan?

Pengelola pengaduan adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh Penyelenggara untuk mengelola pengaduan maupun sengketa pelayanan publik

1. Apakah aplikasi ini bisa dimanfaatkan dengan baik dan dapat digunakan dengan mudah ?

Aplikasi ini dapat digunakan dengan baik dan sangat mudah karna dengan tampilan yang simple dan penggunaannya hanya memasukan user email yang sudah diberi izin akses oleh admin lalu user bisa langsung meng upload file yang diinginkan sesuai tools yang disediakan pada Aplikasi tersebut

1. Bagaimana cara menyampaikan pengaduan?

Untuk penyampaian aduan, cukup mudah masyarakat tinggal mengirim aduan melalui aplikasi E-Surat

1. Apa tujuan dari kebijakan pengaduan dan aspirasi masyarakat?

Tujuan umum penanganan pengaduan (PP) adalah menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak menimbulkan gejolak dan mengganggu kelancaran jalannya kegiatan suatu institusi pemerintah.