

**KEGIATAN PENGELOLAAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI
PUBLIK PEMERINTAH KAB/KOTA SUB KEGIATAN
MONITORING OPINI DAN ASPIRASIPUBLIK**

**SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N – LAPOR!)**



**BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI DAN OPINI PUBLIK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
TAHUN 2024**

<https://www.lapor.go.id/>

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan yang luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat baik dalam bentuk pelayanan pengaturan maupun dalam bentuk lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu pemerintah selaku pemberi pelayanan publik sudah seharusnya lebih komunikatif dan transparan dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan ialah melalui teknologi komunikasi dan informasi. Kemajuan teknologi informasi saat ini tentu tidak dapat dipisahkan dari masyarakat.

Di zaman yang sekarang ini serba canggih, masyarakat menuntut pemerintah sebagai penyedia layanan agar lebih terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahan, memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. Pemerintah juga dituntut dengan adanya partisipasi yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sehingga hal ini dapat mendorong pemerintah untuk melaksanakan konsep tata pemerintahan yang baik disebut dengan *good governance*. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Salah satu upaya pemerintah ialah melalui adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). SP4N-LAPOR! merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui website dan juga aplikasi. LAPOR! telah ditetapkan sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.

Program LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan *no wrong door policy* berupa penyediaan sarana pengaduan satu pintu yang terhubung dengan seluruh instansi pemerintah sehingga masyarakat tidak lagi kesulitan atau kebingungan ketika ingin menyampaikan keluhan maupun

masuk. Adanya program ini bermula dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara persial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan atau bahkan bisa terjadi pengaduan tidak ditangani oleh organisasi yang bersangkutan. Oleh sebab itu perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Dengan tujuan masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional⁴. Lembaga yang mengelola program ini ialah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik.

II. DASAR HUKUM PELAKSANAAN

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
5. Surat Keputusan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor : 671/Kep.Bup/KOMINFO/2022 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Tanjung Jabung Barat Nomor : 194/Kep.Bup/KOMINFO/2020 tentang Tim Administrator dan Penunjukan Pejabat Penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

III. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Mengetahui sejauhmana penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan

- publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat;
2. Untuk memastikan dilaksanakan pengaduan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat;
 3. Sebagai bahan penyusunan dalam rangka optimalisasi penyelenggaraan pengaduan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

IV. PELAKSANAAN KEGIATAN

Setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah mempunyai pengelola pengaduan pelayanan publik. Pengelola pengaduan dimaksud dapat berupa struktur sendiri atau fungsi yang melekat pada struktur yang ada. Fungsi pengelola pengaduan meliputi fungsi koordinasi dan operasional pengelolaan pengaduan. Pengelola pengaduan pelayanan publik nasional ditingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dibentuk oleh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

SP4N-LAPOR dikelola secara berjenjang oleh:

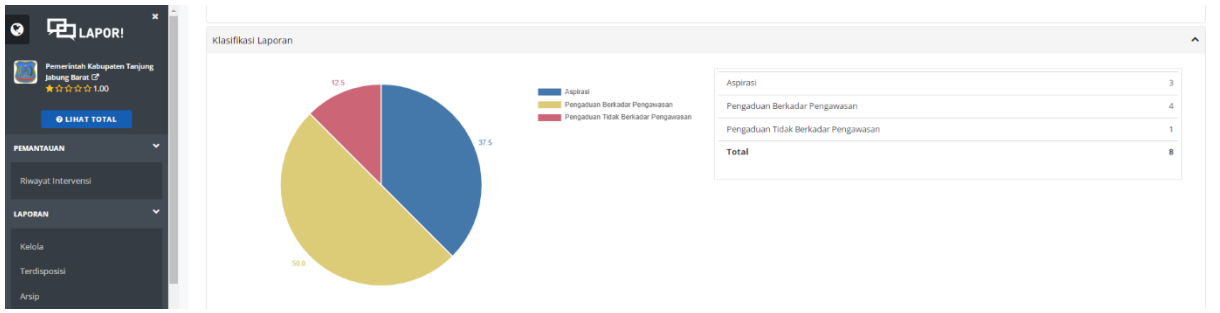
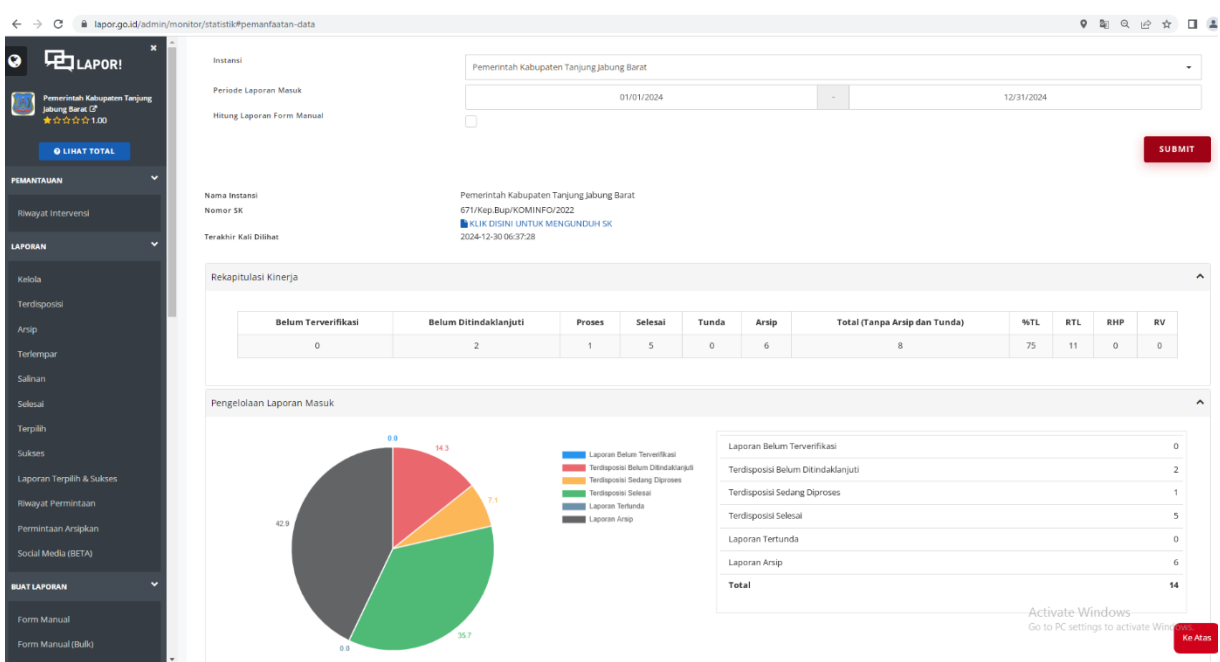
1. Admin Nasional yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat nasional.
2. Admin Instansi/Organisasi yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.
3. Pejabat Penghubung yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat unit kerja organisasi.

Sub Kegiatan Monitoring Opini dan Aspirasi Publik Tahun Anggaran 2024 berjumlah Rp. 51.315.000,-. Realisasi penyerapan anggaran Sub Kegiatan Monitoring Opini dan Aspirasi Publik Tahun 2024 yaitu sebesar 59,63%. Rendahnya realisasi penyerapan anggaran kegiatan dikarenakan tidak dilaksanakannya sosialisasi SP4N-LAPOR. Untuk realisasi kinerja dari Januari 2024 s.d Desember 2024 yaitu 85 %, hal ini dikarenakan masih ada 2 (dua) pengaduan yang belum ditindaklanjuti oleh OPD bersangkutan dan 1 (satu) pengaduan sudah ditindaklanjuti oleh OPD bersangkutan dan masih dalam proses (jika dalam 10 hari tidak ada tanggapan dari pelapor, otomatis pengaduan dianggap selesai). Bidang Pengelolaan Informasi dan Opini Publik pada tahun 2024 berusaha fokus pada peningkatan kualitas dan kuantitas pengaduan publik, beberapa hal yang telah dilakukan diantaranya :

1. Pemasangan Standing Banner LAPOR di beberapa tempat pelayanan publik, yaitu di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Kantor Samsat Kuala Tungkal dan RSUD KH. Daud Arif Kuala Tungkal.

- 2. Mengikuti Pameran Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat di Alun-Alun Kuala Tungkal.
- 3. Setiap ada pengaduan yang masuk pada Aplikasi LAPOR, Admin LAPOR Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat yang berada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat selalu memberikan informasi kepada Admin Pejabat Penghubung bersangkutan melalui telepon.

Selama tahun 2024, LAPOR! Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat telah menerima pengaduan sebanyak 14 (empat belas) pengaduan. 5 pengaduan telah ditindaklanjuti dan selesai, 1 (satu) pengaduan telah ditindaklanjuti dan tahap proses, 2 pengaduan telah diverifikasi ke OPD bersangkutan dan menunggu tindaklanjuti dan 6 pengaduan diarsipkan/dikembalikan kepada pelapor karena laporan bersifat umum dan kurang bukti dukung serta laporan berulang. Berikut tampilan statistik pengaduan yang masuk pada Aplikasi LAPOR tahun 2024 :



LAPOR!

Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat (P)

★ ☆ ☆ 1.00

Lihat Total

PERMANTAHAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Ketela

Terdongkosa

Arasp

Tertumpang

Sulfian

Setelah

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Aritgikan

Social Media (BETA)

BUAT LAPORAN

Form Manual

Form Manual (Bulk)

Dari Twitter

MONITOR

Pencarian

Rekapitulasi Kinerja Unit di Bawah

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	NIL	RTL	RHP	Terakhir Dibuat
Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat	0	2	1	5	8	75	11	0	2025-01-02 09:32:01
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kab. Tanjungbar	0	0	0	3	3	100	6.7	0	2024-12-10 16:08:43
Dinas Sosial Kabupaten Tanjung Jabung Barat	0	0	1	1	2	100	0	0	2024-12-30 10:40:31
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tanjungbar	0	1	0	0	1	0	0	0	2024-12-05 10:52:54
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanjung Jabung Barat	0	0	0	1	1	100	68	0	2024-11-21 18:57:45
Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Tanjung Jabung Barat	0	1	0	0	1	0	0	0	2024-12-09 02:37:42
Badan Kestatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Tanjung Jabung Barat	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Badan Penanggulangan Bencana Kabupaten Tanjung Jabung Barat	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Bagian Administrasi Pembangunan	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Bagian Humas dan Protokol Kabupaten Tanjung Jabung Barat	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Bagian Kerja Sama Setda Kab. Tanjung Barat	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Bagian Tata Pemerintahan	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanjungbar	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Dinas Kesehatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Tanjung Jabung Barat	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Dinas Komunikasi dan Informasi Kab. Tanjung Jabung Barat	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Tanjungbar	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Tanjung Jabung Barat	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Tanjung Jabung Barat	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Tanjung Jabung Barat	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Tanjungbar	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk n Keluarga Berencana Tanjungbar	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tanjungbar	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Dinas Perhubungan Kabupaten Tanjung Jabung Barat	0	0	0	0	0	0	0	0	-

V. KENDALA

1. Dalam menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik, masyarakat datang langsung ke Badan Publik bersangkutan.
2. Beberapa Organisasi Perangkat Daerah memiliki layanan pengaduan tersendiri.
3. Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat hingga saat ini belum semuanya ditindaklanjuti disebabkan hal teknis.

VI. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Untuk mengoptimalkan pelaksanaan pengelolaan SP4N-LAPOR, maka rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang diperlukan adalah :

1. Dukungan anggaran yang memadai, terutama untuk meningkatkan sumber daya manusia, misalnya mengikuti bimbingan teknis, workshop dan lain sebagainya;
2. Meningkatkan sarana dan prasarana terkait pengelolaan SP4N-LAPOR;
3. Perlunya sosialisasi intensif bagi masyarakat, OPD dan Admin/Operator PejabatPenghubung tentang pengelolaan, peran dan tugas serta kedudukan SP4N-LAPOR.

VII. PENUTUP

Untuk menjamin terselenggaranya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional, para pembina wajib melakukan evaluasi dan pemantauan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan.

Kuala Tungkal, Desember 2024

Kepala Bidang
Pengelolaan Informasi dan Opini Publik



PUJI HARTONO, ST
NIP. 19731204 200501 1 004



Gambar 1. Stand Pameran Pelayanan Publik



Gambar 2 dan 3. Pemasangan Standing Banner di Mall Pelayanan Publik



Gambar 4. Pemasangan Standing Banner di Kantor Samsat Kuala Tungkal



Gambar 5. Pemasangan Standing Banner di RSUD Daud Arif Kuala Tungkal