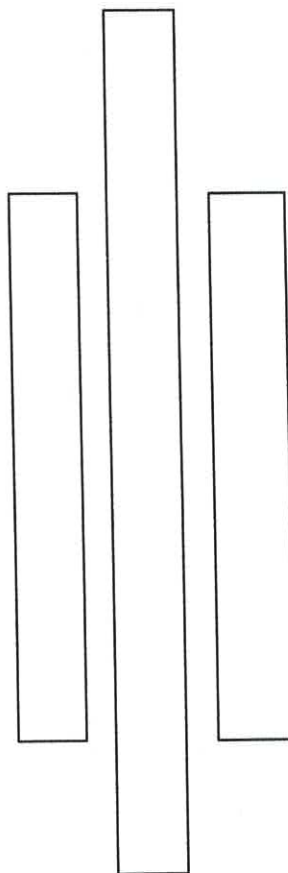




Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Katingan Tahun 2023



**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN
KABUPATEN KATINGAN**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Katingan Tahun 2023 dapat disusun.

Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Katingan Nomor 555/177 Tahun 2023 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat pada Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Katingan penyusunan laporan kinerja Tim Pengelola Pengaduan ini disusun berpedoman pada PERMENPAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Semoga dengan tersusunnya laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Katingan selama tahun 2023 dan bahan masukan pengelolaan pengaduan masyarakat dalam membantu Pemerintah Kabupaten Katingan mewujudkan pembangunan dan pelayanan publik yang lebih baik ke depannya.

Kasongan, Desember 2023

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik dan Persandian
Kabupaten Katingan,



WIM, S.E., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19651110 199103 1 016

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Dasar Hukum.....	2
3. Maksud	3
4. Tujuan.....	3
BAB II PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT.....	4
1. Sumber Laporan	4
2. Klasifikasi Laporan.....	4
3. Kategori Laporan	4
4. Status Laporan Terdisposisi.....	5
5. Disposisi dari Pemerintah Kabupaten Katingan.....	6
BAB III PENUTUP	9

LAMPIRAN

REKAP LAPORAN/PENGADUAN TAHUN 2023

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu perubahan perbaikan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui penguatan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik.

Pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah merupakan respon dari pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat dari pemerintah berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi dalam bentuk pengaduan terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 36 Ayat (1) menyatakan "Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan". Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 3 Ayat (1) menyatakan "Setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan layanan publik".

Seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilakukan secara elektronik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) mengoperasionalkan pembangunan pengelolaan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018

tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Dalam peraturan ini, pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan prinsip “*no wrong door*”, yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. Untuk memperkuat SP4N, Kementerian PANRB mengintegrasikan sistem aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat! (LAPOR!) yang telah dikelola Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai *platform* utama SP4N, sehingga sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dikenal sebagai SP4N-LAPOR!

Melalui SP4N-LAPOR! diharapkan masyarakat di Kabupaten Katingan dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi serta pengaduan terkait pelayanan publik melalui beberapa kanal, yaitu website www.lapor.go.id, SMS #SAPAKATINGAN (spasi) Isi Aduan kirim ke 1708, Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

Dalam rangka membentuk pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Katingan telah dibentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat pada Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Katingan dengan Surat Keputusan Bupati Katingan Nomor 555/177 Tahun 2023.

2. Dasar Hukum

Berbagai aturan terkait Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan aspirasi dan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.
- g. Surat Keputusan Bupati Katingan Nomor 555/177 Tahun 2023 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat pada Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Katingan.

3. Maksud

Maksud dari dibuatnya laporan ini adalah untuk memberikan gambaran singkat mengenai pengaduan yang disampaikan masyarakat terhadap kinerja maupun pelayanan pemerintah atau permasalahan yang sedang masyarakat hadapi dan penanganan yang dilakukan oleh pemerintah melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada tahun 2023.

4. Tujuan

Tujuan dari dibuatnya laporan ini adalah untuk melaporkan kinerja penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan terhadap aduan dari masyarakat yang disampaikan serta tindak lanjut oleh unit kerja yang terkait yang berada di Pemerintah Kabupaten Katingan tahun 2023 sehingga dapat dijadikan rujukan untuk penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang lebih baik dan mengoptimalkan pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Katingan pada tahun berikutnya.

BAB II

PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

Laporan aduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) pada tahun 2023 yaitu:

1. Sumber Laporan

No.	Sumber Laporan	Jumlah
1.	Android	6
2.	SMS	0
3.	Website	17
Total		23

2. Klasifikasi Laporan

No.	Klasifikasi Laporan	Jumlah
1.	Aspirasi	9
2.	Permintaan Informasi	1
3.	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	6
4.	Pengaduan Berkadar Pengawasan	7
Total		23

3. Kategori Laporan

No.	Kategori Laporan	Jumlah
1.	Alur Pelayanan Tidak Jelas	1
2.	Infrastruktur Jalan	5
3.	Jalan Berlubang	1
4.	Kebudayaan	3
5.	Kepolisian	1
6.	Kesehatan	1
7.	Lainnya Infrastruktur Jalan	1

8.	Lainnya terkait Ketenagakerjaan	1
9.	Lainnya terkait Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	2
10.	Narkotika	1
11.	Pelayanan Kesehatan	1
12.	Pendidikan Dasar dan Menengah	1
13.	Pertanian dan Peternakan	1
14.	Telekomunikasi	1
15.	Rekrutmen Tenaga Kerja	1
16.	SK Kepegawaian	1
Total		23

4. Status Laporan Terdisposisi

No.	Status Laporan Terdisposisi	Jumlah
1.	Belum Ditindaklanjuti	0
2.	Sedang Proses	2
3.	Selesai	21
Total		23

Keterangan : Laporan yang sedang diproses adalah laporan yang sudah didisposisikan oleh Admin Utama/Instansi (Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan) ke OPD yang berwenang menangani tetapi masih dalam proses tindak lanjut oleh OPD tersebut.

5. Disposisi dari Pemerintah Kabupaten Katingan

No.	Organisasi Perangkat Daerah	Status Laporan	Jumlah
1.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Selesai	2
2.	Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga serta Pariwisata	Selesai	3
3.	Dinas Kesehatan	Sedang Diproses	1
		Selesai	2
4.	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	Selesai	1
5.	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Selesai	1
6.	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang dan Perhubungan	Sedang Diproses	1
		Selesai	5
7.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Selesai	2
8.	Dinas Pendidikan	Selesai	1
8.	Dinas Perindustrian, Transmigrasi dan Tenaga Kerja	Selesai	1
9.	Kecamatan Kamipang	Selesai	2
10.	Kecamatan Katingan Kuala	Selesai	1
Total			23

Keterangan : Laporan yang sedang diproses adalah laporan yang sudah didisposisikan oleh Admin Utama/Instansi (Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan) ke OPD yang berwenang menangani tetapi masih dalam proses tindak lanjut oleh OPD tersebut.

Dari data di atas, diperoleh aduan masyarakat masuk melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) pada tahun 2023 sebanyak 23 (dua puluh tiga) laporan yang terdiri dari 21 (dua puluh satu) laporan selesai ditindaklanjuti dan 2 (dua) laporan sedang diproses. Laporan yang sedang diproses merupakan kewenangan OPD yang berwenang untuk menindaklanjuti pengaduan yang telah masuk dan didisposisikan oleh Admin Utama/Instansi (Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan) sedangkan laporan pengaduan yang disampaikan secara langsung (*offline*) tidak ada.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan melalui Bidang Pengelolaan Informasi Publik akan melakukan perbaikan secara terus-menerus dan koordinasi terkait pengelolaan pengaduan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

**Rapat Tim Pengelola Pengelola Pengaduan Masyarakat Bersama Pejabat
Penghubung dan Admin OPD Tahun 2023**



BAB III

PENUTUP

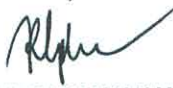
Penyelenggaraan pengelolaan aduan masyarakat oleh Pemerintah Kabupaten Katingan telah berjalan sebagaimana mestinya namun perlu dioptimalkan lagi seperti meningkatkan kerja sama antar Perangkat Daerah terkait dalam hal menanggapi aduan/laporan dan perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui adanya wadah untuk menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik.

Demikian laporan Kinerja Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Katingan Tahun 2023 ini dibuat sebagai bahan evaluasi pengelolaan pengaduan.

Kasongan, Desember 2023

Pembuat Laporan,
Tim Admin Utama/Instansi:

1. SITI MARIATI, S.Sos
NIP. 19711109 199103 2 005
2. RURI SEPTIANI, S.H., M.A.P
NIP. 19870902 201402 2 002


.....

.....

Mengetahui :

Kepala Dinas, Komunikasi, Informatika,
Statistik dan Persandian
Kabupaten Katingan,



WIM, S.E., M.Si

NIP. 19651110 199103 1 016

LAMPIRAN

REKAP LAPORAN/PENGADUAN YANG MASUK TAHUN 2023

No.	Tracking ID	Tanggal Masuk Pengaduan	Perihal Pengaduan	Pelapor	OPD yang Menindaklanjuti	Tahapan Tindak Lanjut	Keterangan
1	2	3	4	5	7		8
1.	#6333379	7 Februari 2023	Dana Desa di Tumbang Kalemei	Suara Rakyat	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan	Selesai	Website di aplikasi SP4N LAPOR
2.	#6374968	25 Februari 2023	Kepala Desa Tidak Tinggal di Desa yang Dipimpin	Anonim	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan	Selesai	Website di aplikasi SP4N LAPOR
3.	#6381505	28 Februari 2023	LPJ Padam	Fahrudin	Kecamatan Kamipang	Selesai	Android di aplikasi SP4N LAPOR
4.	#6399301	7 Maret 2023	Gangguan pada BTS	Fahrudin Fahrudin	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan	Selesai	Android di aplikasi SP4N LAPOR
5.	#6418780	14 Maret 2023	SDN 1 Pegatan Kecamatan Katingan Kuala	Anonim	Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan	Selesai	Website di aplikasi SP4N LAPOR
6.	#6454735	27 Maret 2023	Kurangnya Sikap Pelayanan Instansi Kelurahan Pegatan Hulu	Anonim	Kecamatan Katingan Kuala	Selesai	Website di aplikasi SP4N LAPOR
7.	#6462031	29 Maret 2023	Jalan Utama Kasongan-Tumbang Samba Rusak Total Tidak Bisa Dilewati	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan	Selesai	Website di aplikasi SP4N LAPOR
8.	#6797164	7 Agustus 2023	Mohon Informasi Mengenai Surat dari Pihak Perusahaan	Danang Ivansyah	Dinas Perindustrian, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Katingan	Selesai	Website di aplikasi SP4N LAPOR

No.	Tracking ID	Tanggal Masuk Pengaduan	Perihal Pengaduan	Pelapor	OPD yang Menindaklanjuti	Tahapan Tindak Lanjut	Keterangan
1	2	3	4	5	7		8
9.	#6982447	2 Oktober 2023	Tim Seni Mantir Adat Desa Samba Katung	Anonim	Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga serta Pariwisata Kabupaten Katingan	Selesai	Website di aplikasi SP4N LAPOR
10.	#6982465	2 Oktober 2023	Tim Seni Mantir Adat Desa Samba Katung Kecamatan Katingan Tengah Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah	Anonim	Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga serta Pariwisata Kabupaten Katingan	Selesai	Website di aplikasi SP4N LAPOR
11.	#7014334	10 Oktober 2023	Mohon Bantuan Dana untuk Pembangunan Sanggar Tari Tim Seni Mantir Adat Desa Samba Katung Kecamatan Katingan Tengah Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah	Anonim	Dinas Kebudayaan, Kepemudaan dan Olah Raga serta Pariwisata Kabupaten Katingan	Selesai	Website di aplikasi SP4N LAPOR
12.	#6994174	4 Oktober 2023	Permohonan Kelompok Tani Beringin Sbk Desa Samba Katung Kecamatan Katingan Tengah Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan	Selesai	Website di aplikasi SP4N LAPOR
13.	#7031833	17 Oktober 2023	Mohon Bantuan Dana untuk Mengembangkan Sistem Pertanian	Anonim	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Katingan	Selesai	Website di aplikasi SP4N LAPOR

No.	Tracking ID	Tanggal Masuk Pengaduan	Perihal Pengaduan	Pelapor	OPD yang Menindaklanjuti	Tahapan Tindak Lanjut	Keterangan
1	2	3	4	5	7		8
14.	#7031836	17 Oktober 2023	Memohon untuk Pembangunan Kantor Polsek Kecamatan Petak Malai Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan	Selesai	Website di aplikasi SP4N LAPOR
15.	#7046203	21 Oktober 2023	Terkait Seleksi P3K Kabupaten	Anonim	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan	Selesai	Website di aplikasi SP4N LAPOR
16.	#7046485	21 Oktober 2023	Pengecekan Data Penerimaan PPPK	Anonim	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Katingan	Selesai	Website di aplikasi SP4N LAPOR
17.	#7060525	26 Oktober 2023	Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Katingan	Anonim	Dinas Kesehatan Kabupaten Katingan	Sedang diproses (Sudah disisipkan ke unit kerja terkait)	Website di aplikasi SP4N LAPOR
18.	#7083466	3 November 2023	Pelaksanaan Pekerjaan Jalan Baun Bango Kereng Belawan	Fahrudin	Kecamatan Kamipang	Selesai	Android di aplikasi SP4N LAPOR
19.	#7121659	15 November 2023	Keadaan Jalan Baun Bango	Fahrudin	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan	Selesai	Android di aplikasi SP4N LAPOR
20.	#7169545	29 November 2023	Demam Berdarah di Desa Baun Bango	Anonim	Dinas Kesehatan Kabupaten Katingan	Selesai	Android di aplikasi SP4N LAPOR

21.	#7186858	2 Desember 2023	Ayo Cegah Narkoba	Anonim	Dinas Kesehatan Kabupaten Katingan	Selesai	Android di aplikasi SP4N LAPOR
22.	#7219678	10 Desember 2023	Lambatnya Perbaikan Jalan di Wilayah Katingan	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan	Selesai	Website di aplikasi SP4N LAPOR
23.	#7252057	21 Desember 2023	Tidak Adanya Akses Jalan Darat	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Katingan	Sedang diproses (Sudah disposisikan ke unit kerja terkait)	Website di aplikasi SP4N LAPOR

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik dan Persandian
Kabupaten Katingan,



WIM, S.E., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19851110 199103 1 016