



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BARITO KUALA**

2024

LAPORAN

PENGGELOLAAN



LAPOR!

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

www.lapor.go.id



LAPOR AJA KE PEMDA (SPASI) ISI ADUAN KIRIM KE 0898-9952-345



KATA PENGANTAR

Pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! merupakan salah satu kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Kuala melalui Seksi Komunikasi Publik dan Layanan Pengaduan, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, yaitu melalui kegiatan pemantauan isu publik, pendapat umum dan aduan masyarakat. Banyaknya laporan yang masuk melalui aplikasi SP4N LAPOR! tentunya harus diimbangi dengan komitmen Pemerintah Kabupaten Barito Kuala untuk merespon laporan yang masuk. Untuk itu pembuatan laporan ini diharapkan dapat menjadi evaluasi atas pelaksanaan kegiatan pemantauan isu publik, pendapat umum, dan aduan masyarakat sekaligus kinerja Pemerintah Kabupaten Barito Kuala yang nantinya dapat digunakan sebagai acuan rencana kerja tahunan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Kuala. Semoga pembuatan laporan pengelolaan Aplikasi SP4N LAPOR! tahun 2024 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Marabahan, Januari 2025



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL.....	3
DAFTAR GAMBAR	4
DAFTAR LAMPIRAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Dasar Hukum	7
1.3. Maksud dan Tujuan	8
BAB II PENGELOLAAN SP4N LAPOR!	9
BAB III KEGIATAN.....	14
BAB IV PENUTUP	18
4.1. Kesimpulan.....	18
4.2. Saran.....	18
LAMPIRAN	19

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Pengelolaan LAPOR! 5 Tahun Terakhir	9
Tabel 2. 2 Tabel Rekapitulasi Kinerja Admin LAPOR! Kabupaten.....	10
Tabel 2. 3 Tabel Pengelolaan LAPOR! Perbulan.....	10
Tabel 2. 4 Tabel Pengelolaan LAPOR! Berdasarkan Klasifikasi	11
Tabel 2. 5 Tabel Pengelolaan LAPOR! Berdasarkan Sumber Laporan	11
Tabel 2. 6 Tabel Rekapitulasi Kinerja Unit Kerja.....	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Laporan Masuk Tahun 2023 dan Tahun 2024	11
Gambar 3. 1 Kegiatan Rapat Koordinasi SP4N-LAPOR! Tahun 2024.....	15
Gambar 3. 2 Kegiatan Jemput Bola Aduan ke Masyarakat	16
Gambar 3. 3 Pemasangan Banner Arcadumas di Taman Raja Tumpang	17
Gambar 3. 4 Pemasangan Banner Arcadumas di Kantor Dinas Kominfo Batola	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 merupakan langkah awal untuk mendorong kinerja lembaga negara yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai langkah perbaikan dan inovasi terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, dan pada akhirnya masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Meski demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik mensyaratkan peran serta masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan, pengawasan, monitoring, dan evaluasi.

Penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan dan masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik hingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat. Tersedianya layanan pengaduan masyarakat mendorong masyarakat untuk memahami haknya dan kemudian dapat mengajukan keluhan atau laporan ketika haknya dilanggar. Di sisi lain, informasi dan hasil yang diperoleh melalui mekanisme penanganan pengaduan memberikan dorongan kepada negara untuk melakukan perubahan terhadap sistem yang dinilai lemah (demand driven reform) melalui penjatuhan sanksi terhadap pejabat yang dilaporkan atau memperbaiki kebijakan yang dinilai bermasalah.

Dalam praktik pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya dapat terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak

ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara dengan alasan pengaduan bukan menjadi bidang tugasnya.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP). LAPOR! pada awalnya merupakan inisiatif dari Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) untuk mengikutsertakan partisipasi masyarakat di seluruh penjuru Indonesia dalam menjalankan fungsi pengawasan pembangunan nasional. Fungsi UKP4 kemudian digantikan oleh Kantor Staf Presiden (KSP). Saat ini LAPOR! merupakan salah satu alat monitoring dan verifikasi capaian program prioritas terkait janji Presiden.

LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, terintegrasi dengan LAPOR! Baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan darimanapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani, sebagaimana yang didefinisikan bahwa pengelolaan pengaduan secara nasional merupakan integrasi pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik (PERPRES Nomor 76/2013).

Respon Pemerintah Kabupaten Barito Kuala atas ditetapkannya Aplikasi LAPOR! sebagai kanal resmi pengaduan masyarakat yang pelaksanaannya dikoordinasikan, dikelola dan diawasi oleh 3 lembaga

negara dalam bentuk kemitraan antara KemenPAN-RB, KSP, dan Ombudsman RI dapat dikatakan cukup cepat.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5464);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 11. Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 70 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Online Masyarakat (LAPOR.GO.ID) Terhadap Pelayanan Publik Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Kuala;
 12. Keputusan Bupati Barito Kuala Nomor 188.45/129/KUM/2024 Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah.

1.3. Maksud dan Tujuan

Pembuatan Laporan Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Melalui Aplikasi LAPOR! dimaksudkan sebagai bahan evaluasi secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Barito Kuala secara berkesinambungan.

BAB II

PENGELOLAAN SP4N LAPOR!

Sejak di launching pada tanggal 20 April 2017, Pemerintah Kabupaten Barito Kuala telah menerima 505 laporan. Pada tahun 2017 jumlah laporan yang diterima oleh Pemerintah Kabupaten Barito Kuala berjumlah 6 laporan, pada tahun 2018 berjumlah 30 laporan, tahun 2019 berjumlah 75 laporan, tahun 2020 berjumlah 96 laporan, tahun 2021 berjumlah 84 laporan, tahun 2022 sebanyak 57 laporan, tahun 2023 sebanyak 96 laporan, sedangkan pada tahun 2024 ini Pemerintah Kabupaten Barito Kuala menerima sebanyak adalah 61 laporan. Berikut tabel jumlah laporan masuk 5 tahun terakhir.

Tabel 2. 1 Tabel Pengelolaan LAPOR! 5 Tahun Terakhir

Tahun	Jumlah Laporan
2020	96
2021	84
2022	57
2023	96
2024	61

Dari tabel terlihat bahwa laporan yang masuk pada tahun 2024 ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, namun pada dasarnya jumlah laporan yang banyak tidak berarti bahwa pelayanan publik di Kabupaten Barito Kuala itu jelek, dan jumlah laporan yang sedikit tidak berarti bahwa pelayanan publik di Kabupaten Barito Kuala bagus. Banyak sedikitnya laporan mencerminkan partisipasi publik di Kota ini. Rincian laporan yang diterima oleh Pemerintah Kabupaten Barito Kuala di tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut

Tabel 2. 2 Tabel Rekapitulasi Kinerja Admin LAPOR! Kabupaten

No	Status Laporan	Jumlah
1	Selesai	61
2	Arsip	8
3	Tunda	0
Total (tanpa arsip dan tunda) Tahun 2024		61

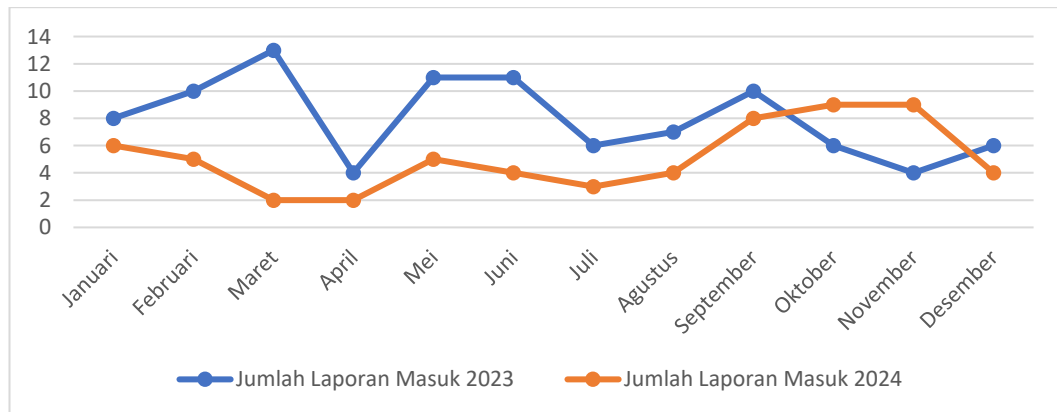
Status Laporan pada rekapitulasi kinerja admin ada 3:

1. Selesai adalah laporan yang berhasil di disposisikan ke Unit Kerja
2. Tunda ialah laporan ditujukan kepada instansi yang belum terhubung
3. Arsip yaitu laporan yang termasuk kriteria antara lain, Kasus Kriminalitas, Kesalahan Format Penulisan, Laporan belum lengkap, Laporan tidak jelas atau tidak dapat dimengerti, laporan mengandung SARA, laporan tidak relevan dengan kinerja pemerintah.

Tabel 2. 3 Tabel Pengelolaan LAPOR! Perbulan

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	6
2	Februari	5
3	Maret	2
4	April	2
5	Mei	5
6	Juni	4
7	Juli	3
8	Agustus	4
9	September	8
10	Oktober	9
11	November	9
12	Desember	4
Jumlah Laporan Masuk Tahun 2024		61

Jika ditampilkan perbandingan dalam bentuk bagan dengan tahun 2024 maka menjadi seperti berikut.



Gambar 2. 1 Bagan Laporan Masuk Tahun 2023 dan Tahun 2024

Tabel 2. 4 Tabel Pengelolaan LAPOR! Berdasarkan Klasifikasi

No	Klasifikasi Laporan	Jumlah
1	Aspirasi	2
2	Pengaduan Berkadar Pengawasan	0
3	Pengduan Tidak Berkadar Pengawasan	55
4	Permintaan Informasi	4
Jumlah Laporan Masuk Tahun 2024		61

Tabel 2. 5 Tabel Pengelolaan LAPOR! Berdasarkan Sumber Laporan

No	Sumber Laporan	Jumlah
1	Mobile (Aplikasi)	19
2	Tatap Muka	3
3	Website	29
4	Whatsapp	10
Jumlah Laporan Masuk Tahun 2024		61

Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2024, sarana pengaduan LAPOR! yang paling sering digunakan warga adalah melalui website sebanyak 29, Aplikasi Mobile sebanyak 19, dan melalui Arcadumas (whatsapp dan tatap muka).

Tabel 2. 6 Tabel Rekapitulasi Kinerja Unit Kerja

No	Unit Kerja	Status Laporan			Total Laporan	Persentase Laporan	Rata-rata Tindaklanjut
		Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai			
1	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Barito Kuala	0	0	17	17	100%	2,2 Hari
2	Dinas Perhubungan Kab. Barito Kuala	0	0	8	8	100%	0,9 Hari
3	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kab. Barito Kuala	0	0	8	8	100%	0,6 Hari
4	Dinas Lingkungan Hidup Kab. Barito Kuala	0	0	6	6	100%	0,3 Hari
5	Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Barito Kuala	0	0	4	4	100%	0,7 Hari
6	Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kab. Barito Kuala	0	0	3	3	100%	6,3 Hari
7	Kecamatan Alalak Kab. Barito Kuala	0	0	3	3	100%	0,3 Hari

8	PDAM Kab. Barito Kuala	0	0	3	3	100%	1 Hari
9	Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kab. Barito Kuala	0	0	2	2	100%	1 Hari
10	Dinas Kesehatan Kab. Barito Kuala	0	0	2	2	100%	1 Hari
11	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Barito Kuala	0	0	2	2	100%	3,5 Hari
12	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Barito Kuala	0	0	1	1	100%	7 Hari
13	Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Barito Kuala	0	0	1	1	100%	0 Hari
14	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Barito Kuala	0	0	1	1	100%	1 Hari

BAB III KEGIATAN

Pada tahun 2024, ada 3 kegiatan yang telah dilaksanakan yaitu Rapat Koordinasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Barito Kuala, Jemput Bola Aduan Masyarakat ke Desa/Kelurahan, dan Sosialisasi/ Diseminasi Informasi LAPOR! dan Arcadumas melalui Poster Lapor Aja ke Pemda dan Banner Arcadumas.

1. Rapat Koordinasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Barito Kuala

Rakor dibuka oleh Kepala Diskominfo Hery Sasmita, S.STP., M. AP dan narasumber dari Diskominfo Provinsi Kalsel Chairun Ni'mah, S.S., M.AP. Peserta Rakor adalah Pejabat Lapor SKPD sebanyak 31 orang, dari Kecamatan dan PDAM Batola sebanyak 18 orang sehingga total peserta berjumlah 49 orang.

Pentingnya peranan semua pihak tidak terkecuali oleh Admin Lapor untuk mensukseskan salah satu layanan aspirasi dari pemerintah khususnya di masyarakat Barito Kuala. Oleh karena itu, kita terus berupaya meningkatkan kualitas maupun kuantitas dari pelaksanaan Aplikasi LAPOR! tersebut salah satunya melalui rapat koordinasi.

Chairun Ni'mah juga menjabarkan strategi untuk pengelolaan LAPOR! dengan penunjukan pejabat penghubung pada tiap OPD, ia pun mengatakan sebelum aduan disposisi ke pejabat penghubung, admin koordinator Batola harus berkoordinasi dengan pejabat penghubung yang berpotensi untuk menindaklanjuti aduan berdasarkan kewenangannya masing-masing, hal ini bertujuan agar aduan lebih cepat ditindaklanjuti dan tidak salah terdisposisi.



Gambar 3. 1 Kegiatan Rapat Koordinasi SP4N-LAPOR! Tahun 2024

2. Jemput Bola Aduan Ke Masyarakat

Jemput bola aduan merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat berupa aspirasi maupun pengaduan terhadap layanan pemerintah. Melalui jemput bola ini diharapkan Masyarakat yang tidak paham bagaimana cara menyampaikan aduan maupun aspirasi dapat mengunjungi kantor desa/kel, maupun stand di pasar-pasar sesuai jadwal yang di rencanakan.

Warga Barito Kuala dapat memberikan laporan mengenai pelayanan publik yang sesuai atau tidak sesuai dengan standar pelayanan, sehingga kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan Bersama.

Aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, harus menjadi perhatian pemerintah. Sejalan dengan itu dibutuhkanlah pemantauan dan pengawasan dari seluruh lapisan Masyarakat.



Gambar 3. 2 Kegiatan Jemput Bola Aduan ke Masyarakat

3. Sosialisasi / Diseminasi Informasi LAPOR! dan Arcadumas

Pembagian Poster Lapor Aja ke Pemda diserahkan kepada Kepala Desa yang kemudian akan membagikan langsung kepada masyarakat. Untuk Kabupaten Barito Kuala Laporan Pengelolaan Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N LAPOR! Tahun 2024 Banner Arcadumas (Aplikasi Reaksi Cepat Pengaduan Masyarakat) diletakkan di area kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Kuala dan di Taman Raja Tumpang. Dari kegiatan

ini bertujuan agar masyarakat mengetahui cara menyampaikan aduan maupun aspirasi ke Pemerintah Daerah Kabupaten Batola.



Gambar 3. 3 Pemasangan Banner Arcadumas di Taman Raja Tumpang



Gambar 3. 4 Pemasangan Banner Arcadumas di Kantor Dinas Kominfo Batola

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Penggunaan Aplikasi LAPOR! sebagai sarana pengaduan online rakyat di Kabupaten Barito Kuala diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Pengaduan sedikit belum tentu pelayanan berkualitas, pengaduan banyak pun belum berarti bahwa pelayanan buruk. Namun, banyaknya pengaduan berarti bahwa partisipasi masyarakat dalam pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik di Kabupaten Barito Kuala cukup baik.

Sepanjang tahun 2024, laporan yang masuk melalui aplikasi adalah 61 laporan dengan topik terbanyak mengenai infrastruktur jalan meliputi, jalan berlubang, jalan rusak, maupun penerangan jalan. Agar pengelolaan aplikasi LAPOR! sebagai sarana pengaduan di Kabupaten Barito Kuala dapat semakin baik, diperlukan kerjasama dari semua pemangku kepentingan, baik admin utama, admin penghubung pada unit kerja, Pimpinan Unit Kerja beserta Pimpinan Daerah.

4.2. Saran

Ada beberapa saran terkait pengelolaan aplikasi LAPOR! di lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Kuala, yaitu :

1. Untuk dapat meningkatkan laporan masuk, agar seluruh anggota tim koordinator maupun unit kerjanya dapat memanfaatkan form manual pada aplikasi LAPOR! saat ada Masyarakat datang ke kantor untuk mengadu maupun meminta informasi.
2. Kedepannya agar bisa diadakan penghargaan pengelolaan LAPOR! terbanyak dan tindaklanjut tercepat bagi OPD, dan bagi anggota tim koordinator berupa honorarium.

