



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan A. Syairani Komp. Perkantoran Gagas Pelaihari Telp. (0512) 21036 Fax. 21782
Website : www.bappeda.tanahlautkab.go.id e-mail : talabappeda@gmail.com

LAPORAN PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KAB. TANAH LAUT TAHUN 2024.

1. **LATAR BELAKANG** : Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum dikelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dalam good governance maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Tujuannya, masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional.
Untuk itu Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.
2. **MAKSUD DAN TUJUAN** : SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N bertujuan agar:
 - Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
 - Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
 - Meningkatkan kualitas pelayanan publik.SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia
3. **TARGET/ SASARAN** : Terwujudnya Pelayanan Publik yang dikelola secara efektif dan terintegrasi bagi Warga Masyarakat Kabupaten Tanah Laut
4. **LAYANAN PENGADUAN YANG ADA PADA SKPD** :
 1. SP4N LAPOR
 2. Email Pengaduan
 3. Fitur DM Media Sosial

5. **JANGKA WAKTU PELAKSANAAN PEKERJAAN** : Jangka waktu pelaksanaan kegiatan ini selama 1 tahun (Satu Tahun).
6. **NAMA INSTANSI** : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tanah Laut
7. **PENGELOLAAN LAPORAN PADA SKPD** : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tanah laut memiliki 3 (tiga) layanan pengaduan yaitu (1) SP4N LAPOR (2) Email Pengaduan melalui pengaduanbappedatala@gmail.com dan (3) fitur Direct Message media sosial Meta (Instagram dan Facebook). Dalam kurun waktu tahun 2024, jumlah laporan yang masuk sebanyak 0 (nol) buah laporan. Berikut tabel hasil aduan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Tanah Laut :

No.	Media pengaduan	Jumlah laporan masuk	Jumlah laporan selesai ditindaklan juti	Jumlah laooran yang telah diinput manual ke aplikasi LAPOR
1.	SP4N LAPOR	0	0	0
2.	Email	0	0	0
3.	Media Sosial	0	0	0

Kenapa pengaduan masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah tidak ada? Ada beberapa kemungkinan hal ini bisa terjadi (1) Berdasarkan tugas dan fungsinya Badan Perencanaan Pembangunan Daerah lebih dekat dengan SKPD daripada dengan masyarakat; (2) Masyarakat masih belum mengetahui dan memanfaatkan layanan aduan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah; dan (3) Masih belum dipahaminya oleh masyarakat aduan yang seperti apa yang bisa diadukan kepada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

8. **RENCANA AKSI** :
- a. Lebih mensosialisasikan SP4N LAPOR kepada masyarakat melalui media sosial, media cetak banner, brosur dan famlet;
 - b. Memberikan penjelasan lebih terkait macam dan jenis aduan pada media sosialisasi yang akan digunakan sehingga masyarakat tidak ragu lagi dalam menyampaikan aduanya kepada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah; dan
 - c. Mengintegrasikan layanan lain selain SP4N LAPOR dengan cara input manual ke aplikasi LAPOR apabila didapati aduan diluar dari media SP4N LAPOR.

Pelaihari, 03 Juni 2024

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
Kabupaten Tanah Laut



ISMAIL FAHMI, SE, MT
Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19731128 199803 1 008

LAPOR!

**BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

☆☆☆☆☆ 0

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

- Kelola**
- Terdisposisi
- Arsip
- Terlempar
- Salinan

Bantuan teknis (Offline)

Kelola Laporan - BADAN PERENCANA...

Belum Terverifikasi 0	Tertunda 0	Belum Ditindaklanjuti 0
Sedang Diproses 0	Permintaan 0	



Laporan Kosong, Terimakasih atas kerja kerasnya