



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jalan A. Syairani Pelaihari Telp. (0512) 21003 Fax. (0512) 21300

**LAPORAN PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN PADA  
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KAB. TANAH LAUT  
TAHUN 2023.**

1.	LATAR BELAKANG	: <p>Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola 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.</p> <p>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 <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>, 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.</p> <p>“</p>
2.	MAKSUD DAN TUJUAN	: <p>SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “<i>no wrong door policy</i>” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N bertujuan agar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;</li><li>• Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan</li><li>• Meningkatkan kualitas pelayanan publik.</li></ul> <p>SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga,</p>

		dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia
3.	TARGET/ SASARAN	: Terwujudnya Pelayanan Publik yang terkelola secara efektif dan terintegrasi bagi Warga Masyarakat Kabupaten Tanah Laut
4.	LAYANAN PENGADUAN YANG ADA PADA SKPD	: 1. SP4N LAPOR
5.	JANGKA WAKTU PELAKSANAAN PEKERJAAN	: Jangka waktu pelaksanaan kegiatan ini selama 1 tahun (Satu Tahun).
6.	NAMA INSTANSI	: Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tanah Laut
7.	PENGELOLAAN LAPORAN PADA SKPD	: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut hanya memiliki 1 (satu) layanan pengaduan yaitu SP4N LAPOR. dalam kurun waktu tahun 2023, jumlah laporan yang masuk sebanyak 1 (satu) buah laporan saja.  Sebagai instansi pengampu pengelolaan SP4N LAPOR di Kabupaten Tanah Laut, Dinas Komunikasi dan Informatika mengkoordinir seluruh laporan yang masuk di SP4N LAPOR untuk di teruskan kepada instansi yang berwenang sesuai dengan isi laporan yang masuk, dan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut penanganan laporan baik melalui sistem maupun koordinasi dengan pejabat penghubung LAPOR SKPD melalui grup whatsapp. Selanjutnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut juga melakukan pelaporan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Selatan untuk menyampaikan Rencana Aksi pengelolaan SP4N LAPOR setiap tahun, dan melakukan rekapitulasi pengelolaan LAPOR sebagai bahan evaluasi capaian indikator penilaian Indeks Reformasi Birokrasi pada komponen capaian implementasi pelaksanaan kebijakan sub indikator tindak lanjut pengaduan masyarakat yang sudah diselesaikan melalui LAPOR kepada Kepala Daerah melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tanah Laut.  Dalam pelaksanaannya, pengelolaan SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi dan Informatika diawasi langsung oleh

Kepala Dinas dan dipimpin oleh Sekretaris sebagai pejabat penghubung LAPOR dibantu pejabat penanggung jawab seksi kemitraan penyiaran dan informasi publik serta operator LAPOR SKPD yang telah ditunjuk.

Jumlah laporan yang telah ditindak lanjuti tahun 2023 :

No.	Media pengaduan	Jumlah laporan masuk	Jumlah laporan selesai ditindaklanjuti	Jumlah laporan yang telah diinput manual ke aplikasi LAPOR
1.	SP4N LAPOR	1	1	-
2.	Whatsapp	0	0	0
3.	Website	0	0	0
4.	Media Sosial	0	0	0

8. RENCANA AKSI :

RENCANA AKSI

- a. Melakukan Sosialisasi SP4N LAPOR kepada masyarakat melalui media sosial, radio tuntung pandang dan website.
- b. Melakukan sosialisasi SP4N LAPOR kepada aparat desa
- c. Melakukan MoU dengan Aparat Desa melalui Camat untuk menyosialisasikan LAPOR kepada masyarakat.
- d. Melakukan Penempelan Sticker, Pembagian Famplet pada fasilitas umum sebagai media komunikasi dan informasi.
- e. Melakukan koordinasi secara rutin dengan Pejabat penghubung LAPOR SKPD.
- f. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan SP4N LAPOR pada dinas Komunikasi dan Informatika dan SKPD dilingkungan pemerintah Kabupaten Tanah Laut.

Pelaihari, 01/Desember 2023  
 Plt. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Laut



Gentry Yuliantono, SE  
 Pembina Utama Muda / IVc  
 NIP.19660708 199303 1 002