Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten

Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!)

JUNI 2024

Kata Pengantar

Bissmillahirohmanirrohim
Assallamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah Pertama-tama saya panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Ridho-Nya laporan ini dapat tersusun dengan sebagaimana mestinya. Adapun laporan ini disusun berdasarkan pengelolaan SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten bulan Juni 2024, laporan ini disusun setiap bulan dikarenakan untuk mengetahui sejauhmana progress pengelolaan SP4N LAPOR! dilingkungan Pemerintah Provinsi Banten setiap bulannya, terutama pengelolaan SP4N LAPOR! di Perangkat Daerah.

Seperti diketahui pengelolaan SP4N LAPOR! terbagi menjadi dua yakni pengelolaan oleh admin Instansi Pemerintah Provinsi Banten dan admin Penghubung yakni Perangkat Daerah yang ada dilingkungan Pemerintah Provinsi (Pemprov) Banten. Dengan tersusunnya laporan ini sehingga diketahui progress pengelolaan SP4N LAPOR! pada masing-masing Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi Banten.

Demikian laporan ini disusun, sebagai bentuk tanggung jawab dan penyampaian informasi admin SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten terkait progress pengelolaan SP4N LAPOR! setiap bulannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, pelayann publik didefinisikan sebagai 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. Hal ini sudah jelas menggambarkan tentang bagaimana pelayanan publik harus diperuntukkan kepada masyarakat.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang *good govermance*, 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 yang terintegrasi secara Nasional. Aplikasi SP4N LAPOR! Telah ditetapkan sebagai aplikasi umum bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Penetapan ini merupakan amanat Perpres 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam hal ini Gubernur Banten juga menetapkan amanatnya dalam Pergub Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Oleh karena itu SP4N LAPOR! Kini menjadi bagian dari SPBE dan mendapatkan dukungan kuat dari Kementerian Kominfo sejak tahun 2020 dengan ditandatanganinya MoU bersama Kementrian PANRB, Kementerian Dalam Negeri, Kantor Staf Kepresidenan dan Ombudsman.

Kementerian PANRB telah menetapkan Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional untuk tahun 2020 sampai 2024 melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 tahun 2020. Road Map ini menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N LAPOR! untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu "mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya atau *fast response, fast solution, and trusted complaint handling system*".

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.

Adapun tujuan dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah:

- Penyelenggara dapat mengelola pengaduan ari masyarakat secara sederhana,cepat, tepat, tuntasdan terkoordinasi dengan baik,
- Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakatdalam menyampaikan pengaduan, dan
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik

SP4N LAPOR! Adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708, Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS). Lembaga pengelola SP4N LAPOR! Adalah Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai pengawas Program Prioritas Nasional, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas layanan publik. SP4N LAPOR! Telah terhubung dengan 4 Kementerian, 96 Lembaga dan 493 Pemerintah Daerah di Indonesia.

Provinsi Banten telah terdaftar aktif terhubung dengan aplikasi SP4N Lapor sejak 2019 dan telah melayani masyarakat yang melapor melalui aplikasi tersebut. Namun pada bulan Agustus 2023 pengelolaan aplikasi SP4N LAPOR! yang Dikelola oleh Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian (DiskominfoSP) beralih menjadi tugas Bidang Pengelolaan Informasi dan Kemitraan Komunikasi (PIKK), yang semula menjadi tugas Bidang Ekosistem SPBE.

II. S.O.P PELAYANAN PENGADUAN SP4N LAPOR!

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SISTEM PENGELOLAHAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
LAYANAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (LAPOR)

PEMERINTAH PROVINSI BANTEN **DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN**	Nomor SOP	555/0932-DKISP.SP4NLAPOR!/2023
	Tanggal Pembuatan	4 Oktober 2023
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	6 Oktober 2023
	Disahkan Oleh	**Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten** Nana Suryana, M.T., M.Si. NIP : 19710624 199803 1 006
BIDANG PENGELOLAHAN INFORMASI DAN KEMITRAAN KOMUNIKASI	**Nama SOP :**	**Pelayanan Pengaduan SP4N LAPOR!**

Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksana**
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional 4. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolahan pengaduan Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolalaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 8. Peraturan Daerah Banten Nomor 02 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik 9. Peraturan Gubernur Banten Nomor 19 Tahun 2023 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik	1. Memiliki pemahaman pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! 2. Mampu mengoperasikan komputer atau perangkat sejenis lainnya 3. Memiliki pemahaman mengenai Tugas pokok dan fungsi Perangkat Daerah 4. Mampu memahami regulasi terkait SP4N LAPOR!
Keterkaitan	**Peralatan/Perlengkapan**
1. Penyelesaian Pengaduan melalui SP4N LAPOR! 2. Monitoring dan Evaluasi SP4N LAPOR!	1. Komputer/Laptop 2. Internet 3. Gawai/Handphone
Peringatan	**Pencatatan dan pendataan**
1. Jika SOP ini tidak dijalankan maka evaluasi kinerja pengelolaan SP4N LAPOR! tidak dapat dilakukan.	1. Laporan hasil disampaikan kepada Tim SP4N LAPOR! dan tersimpan secara *hard copy* maupun *soft copy*

SOP PENGELOLAAN PELAYANAN SP4N LAPOR!

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU (BAKU)			KETERANGAN
		ADMIN SP4N LAPOR! PROVINSI	PEJABAT PENGHUBUNG	Persyaratan & Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan dari aplikasi SP4N LAPOR!			1. Komputer/Laptop, Gawai/Handphone 2. Akses Internet	setiap hari	Aduan/laporan pengaduan melalui aplikasi	
2	Memverifikasi dan mendisposisikan laporan, dengan tahapan : - Memverifikasi laporan yang sudah lengkap dan jelas - Mengonfirmasikan atau merahasiakan jika laporan bersifat pribadi atau rahasia - Mendisposisikan laporan ke pejabat penghubung perangkat daerah yang berwenang - Melakukan Tunda untuk aduan/laporan yang kurang lengkap - Melakukan Arsip untuk laporan yang sama isi aduannya/laporannya - Melakukan pengiriman kembali kepada admin SP4N LAPOR! pusat jika laporan tidak sesuai dengan kewenangan Pemerintah Provinsi Banten - Melakukan Bukan Wewenang jika aduan/laporan tersebut merupakan ranah [illegible] - Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan/perubahan disposisi - Memonitor tindak lanjut laporan dari pejabat penghubung Perangkat Daerah			1. Komputer/Laptop 2. Gawai/Handphone 3. Akses Internet 4. Laporan lengkap (uraian dan data pendukung)	1-5 hari	Aduan/laporan telah didisposisikan kepada perangkat daerah	
3	Menginformasikan pengaduan kepada pejabat penghubung melalui grup whatsapp SP4N LAPOR! Perangkat Daerah di lingkungan Pemprov Banten atau melalui jangan pribadi (whatsapp pribadi) kepada admin SP4N LAPOR! perangkat daerah			Laporan lengkap (uraian dan data pendukung)	10 menit	Informasi tersampaikan kepada pejabat penghubung atau admin perangkat daerah melalui Whatsapp	
4	Jika aduan/laporan diterima melalui surat atau non by aplikasi SP4N LAPOR! maka [illegible] melalui form manual yang sudah tersedia pada aplikasi SP4N LAPOR!				15 menit		
5	Memberikan tanggapan/respon terhadap aduan/laporan jika sudah sesuai dengan kewenangannya serta menindaklanjuti dan menyelesaikan aduan/laporan tersebut dengan disertai bukti dukung			Laporan lengkap (uraian dan data pendukung)	5 – 60 hari	Laporan ditindaklanjuti sesuai batas waktu yang telah ditentukan, jika melebihi dari 60 hari maka aduan/laporan tersebut ditemukan oleh sistem ke Ombudsman RI (atas kesediaan pelapor)	

III. LAPORAN KEGIATAN

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Banten Nomor 63 Tahun 2024 tanggal 26 Februari 2024 tentang Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten, disebutkan bahwa Kepala Dinas Kominfo Statistik dan Persandian Provinsi Banten merupakan Pejabat Pengelola Pengaduan.

Adapun tugas Pejabat Pengelola Pengaduan berdasarkan SK Gubernur Nomor 63 Tahun 2024 antara lain :

1. Mengoordinasikan pejabat penghubung terkait pengelolaan pengaduan secara langsung atau tidak langsung dilingkungan Pemerintah Daerah;
2. Menjalankan fungsi sebagai admin instansi yang mengelola pengaduan pelayanan publik melalui SP4N;
3. Menunjuk petugas pelayanan pengaduan untuk membantu dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi dan distribusi pengaduan;
4. Mendistribusikan pengaduan kepada pejabat penghubung yang berwenang;
5. Melakukan pemantauan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;

6. Melakukan evaluasi secara berkala mengenai kemajuan pelaksanaan pelayanan pengaduan dilingkungan Pemerintah Daerah;
7. Menyusun laporan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah;
8. Melakukan sosialisasi terkait pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.

Dalam pengelolaan SP4N LAPOR! terdapat *frequently asked question* atau pertanyaan yang sering diajukan/aduan yang sering diajukan oleh pelapor setiap bulannya antara lain adalah sebagai berikut :

1. Hak pekerja;
2. Infrastruktur jalan;
3. Pembangunan Prasarana Sarana Utilitas Umum (PSU) Permukiman;
4. Tekait pendidikan dan kebudayaan;
5. Kepegawaian;
6. Data Kependudukan (KK dan KTP);
7. Penyalahgunaan wewenang;
8. Hak Pegawai.

Berikut ini data statistik Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Provinsi Banten.

- **Rekapitulasi SP4N LAPOR Bulan Juni 2024**

Rekapitulasi Kinerja Unit di Bawah

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP	Terakhir Dilihat
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI BANTEN	0	5	10	2	17	70.6	2.1	0	2024-06-27 07:58:42
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	0	4	6	2	12	66.7	0.5	0	2024-06-28 15:40:08
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	0	4	1	0	5	20	0.2	0	2024-06-28 10:34:05
Dinas Perhubungan	0	0	4	0	4	100	4.3	0	2024-06-27 07:51:52
Badan Kepegawaian Daerah	0	1	1	0	2	50	2	0	2024-06-25 10:29:04
Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	0	1	0	0	1	0	0	0	2023-09-18 10:20:04
Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	1	0	0	1	0	0	0	2024-06-26 09:05:26
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Badan Pendapatan Daerah	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Badan Penghubung	0	0	0	0	0	0	0	0	-

Data 01/06/2024 s.d.28/06/2024 (pukul: 15.58 wib)

Keterangan:

Belum Ditindaklanjuti : Berisi laporan yang sudah diverifikasi oleh admin penghubung tetapi belum diproses oleh admin Perangkat Daerah.

Sedang Diproses : Berisi laporan yang sudah diverifikasi oleh admin penghubung dan telah / sedang ditindaklanjuti oleh admin Perangkat Daerah.

Selesai : Berisi seluruh laporan yang sudah diverifikasi oleh admin penghubung dan telah selesai diproses / ditindaklanjuti oleh admin Perangkat Daerah dan telah ditutup oleh sistem, admin ataupun pelapor.

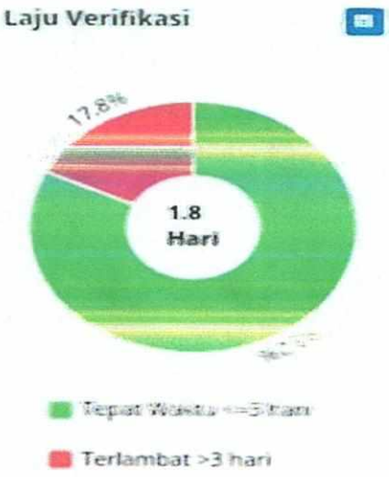
Tunda : Berisi laporan yang tidak diverifikasi oleh admin penghubung karena tidak memiliki kelengkapan data laporan sehingga dikembalikan pada pelapor untuk melengkapi laporannya.

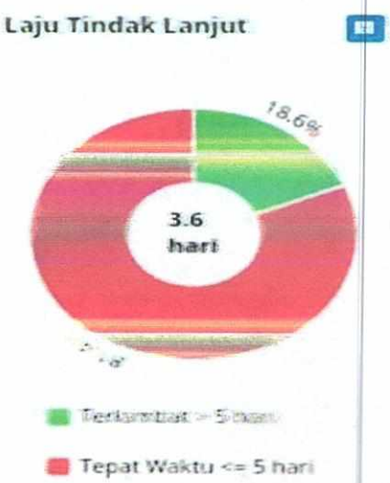
Arsip : Berisi laporan yang tidak diverifikasi oleh admin penghubung karena laporan yang tertunda tidak ditanggapi oleh pelapor.

RTL : Berisi rata-rata hari yang dibutuhkan dalam penyelesaian lanjut aduan.

% TL : Berisi persentase tindak lanjut

Data persentase laju verifikasi dan lajut tindak lanjut SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten periode 01 Juni s.d. 28 Juni 2024





Keterangan :

Tepat waktu kurang dari tiga hari 82,2% terkait laju verifikasi, dan terlambat lebih dari tiga hari 17,8% sehingga total akumulasi laju verifikasi 1,8 hari. Sedangkan, terkait laju tindak lanjut 81,4% tepat waktu kurang dari lima hari kerja, dan terlambat lebih dari lima hari 18,6%, sehingga total akumulasi laju tindak lanjut 3,6 hari.

IV. PENUTUP

Pemerintah memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan melalui aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Aplikasi ini sudah terintegrasi secara Nasional.

Pemerintah Provinsi Banten telah terintegrasi dengan aplikasi SP4N LAPOR! Sejak 2019 dan telah melayani masyarakat yang melapor melalui aplikasi tersebut. Akan tetapi pemanfaatan SP4N LAPOR! masih belum maksimal. Oleh karena itu masih perlu sosialisasi di lingkungan Perangkat Daerah (PD) untuk pengelolaan SP4N LAPOR! yang lebih baik dalam hal *quality response* sehingga seluruh aduan/laporan yang masuk bisa segera ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh Perangkat Daerah/instansi terkait.

Demikian laporan pengelolaan SP4N LAPOR! selama bulan Juni 2024 ini disusun, diharapkan laporan ini menjadi pedoman bagi pelaksanaan tugas selanjutnya dalam hal perbaikan pelayanan, perkembangan informasi, perkembangan dan optimalisasi pengelolaan SP4N LAPOR! pada tingkat Perangkat Daerah serta sebagai bentuk penyampaian informasi yang terdokumentasikan atas kinerja admin SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten.

Serang, 28 Juni 2024

Pejabat Pengelola Pengaduan
Pemerintah Provinsi Banten,

Nana Suryana, ST., M.Si.
NIP. 19710624 199803 1 006