Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten










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

Tahun 2024

Daftar Isi

Kata Pengantar..... 1

Pendahuluan..... 2

Standar Operasional Prosedur SP4N LAPOR!..... 5

Laporan Kegiatan..... 6

Tabel Rekapitulasi SP4N LAPOR!..... 9

Penutup..... 11

Lampiran..... 12

Kata Pengantar

Kami panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Ridho-Nya laporan tahunan ini dapat tersusun dengan sebagaimana mestinya. Adapun laporan ini disusun berdasarkan pengelolaan SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten selama tahun 2024, laporan ini disusun setiap tahunnya sebagai bentuk dokumentasi data dalam pengelolaan SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten yang diampu oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Provinsi Banten. Dengan tersusunnya laporan tahunan ini, maka dapat diketahui sejauhmana progress pengelolaan SP4N LAPOR! di lingkungan Pemerintah Provinsi Banten tahun 2024. Pada pengelolaan SP4N LAPOR! tahun 2024 ini, terdapat kendala yakni sulitnya akses website SP4N LAPOR! selama kurang lebih tiga hari kerja pasca hari raya, namun hal tersebut dapat diatasi dengan baik, sehingga pengelolaan SP4N LAPOR! dapat dilanjutkan.

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

Demikian laporan ini disusun, sebagai bentuk tanggung jawab dan kinerja selama tahun 2024 sebagai pejabat pengelola pengaduan SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi.

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:

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan ari masyarakat secara sederhana,cepat, tepat, tuntasdan terkoordinasi dengan baik,
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakatdalam menyampaikan pengaduan, dan
3. 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. Kemudian pada bulan Agustus 2023, tepatnya tanggal 9 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 merupakan tugas Bidang TIK/Bidang Ekosistem SPBE.

Adapun pengelolaan SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten yang diampu oleh Dinas Kominfo Statistik dan Persandian Provinsi Banten tepatnya diampu oleh bidang Pengelolaan Informasi dan Kemitraan Komunikasi (PIKK) dibantu oleh seorang admin instansi yaitu Kepala Bidang PIKK dan satu orang pelaksana penelaah teknis kebijakan. Dalam pengelolaan SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten yang dilakukan oleh admin instansi, tentunya telah banyak rencana aksi yang telah ditindaklanjuti yang dilakukan selama tahun 2024 antara lain yaitu kegiatan rapat koordinasi SP4N LAPOR!, diskusi pengelolaan SP4N LAPOR! melalui *zoom meeting*, sosialisasi pemanfaatan SP4N LAPOR! secara *on air* di radio lokal Kota Serang, kegiatan kolaborasi lintas sektor terkait evaluasi dan pembinaan pengelolaan SP4N LAPOR!, *focus group discussion* (fgd) penguatan literasi SP4N LAPOR! di kalangan pelajar, diseminasi informasi tentang SP4N LAPOR! pada website Dinas Kominfo dan media sosial Dinas Kominfo, membuat kajian terkait pengelolaan SP4N LAPOR!, melakukan kolaborasi lintas sektor dengan Biro Organisasi Reformasi Birokrasi Setda Provinsi Banten, DP3AKKB dan USAID Erat Provinsi Banten serta tindak lanjut lainnya yang bermanfaat dalam peningkatan pelayanan publik baik secara *offline* maupun *online*.

II. Standar Operasional Prosedur
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**	**555/1932-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, ST., 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 Penyususnan 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 Pengelolaan 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 11 Tahun 2011 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 - **Menganonimkan 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 aduanya/laporanya - 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 Pemerintah Kabupaten/Kota atau instansi lainnya. - Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan/pendisposisian - 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)	1-3 hari	Aduan/laporan telah didisposisikan kepada perangkat daerah	
3	**Menginformasikan pengaduan kepada pejabat penghubung melalui grup whatsapp** SP4N LAPOR! Perangkat Daerah dilingkungan Pemprov Banten atau melalui jaringan 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 dapat di-input secara manual oleh pejabat penghubung atau admin perangkat daerah 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 ditereskalasi oleh sistem ke Ombudsman RI (atas kewenangan 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. Terkait Kepegawaian;
6. Terkait Penyalahgunaan wewenang;
7. Terkait administrasi kependudukan.

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

Tabel Rekapitulasi SP4N LAPOR!
Periode 01 Januari s.d. 31 Desember 2024

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda
0	0	84	225	100	39	309

Data 01/01/2024 s.d.31/12/2024

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

Berikut ini data persentase laju verifikasi dan laju tindak lanjut yang ditarik dari sistem Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Provinsi Banten pada menu dashboard pemerintah daerah.

Data persentase laju verifikasi dan lajut tindak lanjut SP4N LAPOR!
Pemerintah Provinsi Banten periode 01 Desember s.d. 31 Desember 2024





Keterangan :

Data ditarik dari menu dashboard Pemerintah Daerah Provinsi Banten pada akun admin SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten. Adapun presentase laju verifikasi yaitu 92,6% tepat waktu kurang dari tiga hari sehingga memperoleh akumulasi 1,0 hari kerja. Sedangkan laju tindak lanjut aduan 100,0% atau tepat waktu kurang dari lima hari kerja, sehingga memperoleh akumulasi rata-rata waktu 0,1 hari kerja.

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP	Terakhir Dilihat
Pemerintah Provinsi Banten	0	0	72	201	273	100	4.5	3.00	2025-01-03 11:52:23
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI BANTEN	0	0	29	80	109	100	2.6	1.00	2025-01-03 02:29:23
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	0	0	5	56	61	100	6.6	0	2025-01-03 08:23:05
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	0	0	15	33	48	100	5.5	0	2024-12-31 05:22:23
Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	0	18	11	29	100	4.4	5.00	2024-12-31 04:04:03
Dinas Perhubungan	0	0	0	15	15	100	1.9	0	2025-01-03 01:01:59
Badan Pendapatan Daerah	0	0	5	5	10	100	1.1	5.00	2024-12-31 03:05:23
Badan Kepegawaian Daerah	0	0	2	5	7	100	2.6	0	2024-12-30 08:10:40
Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	0	0	0	3	3	100	10	0	2025-01-02 13:25:33
Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian	0	0	0	3	3	100	0.3	0	2025-01-02 09:23:26
Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	0	0	1	2	3	100	28.7	0	2024-12-02 08:11:04
Rumah Sakit Umum Daerah Banten	0	0	2	1	3	100	0.3	0	2025-01-03 03:52:45
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	0	0	1	1	2	100	2.5	0	2024-10-01 07:26:12
Dinas Pertanian	0	0	0	2	2	100	9	0	2024-12-30 08:36:25
Inspektorat Daerah Provinsi Banten	0	0	1	1	2	100	6	0	2025-01-02 20:07:23
Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi	0	0	1	0	1	100	18	0	2024-10-31 03:23:20
Biro Pemerintahan dan Kesra	0	0	0	1	1	100	8	0	2024-10-30 02:22:31
Biro Pengadaan Barang/Jasa	0	0	0	1	1	100	10	0	2024-12-18 16:13:40
Dinas Kepemudaan dan Olah Raga	0	0	0	1	1	100	37	0	2024-12-07 05:19:44
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	0	0	1	1	100	0	0	2024-12-02 02:29:29
Dinas Sosial	0	0	1	0	1	100	0	0	2024-12-09 03:34:55
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah	0	0	0	0	0	0	0	0	-

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Keterangan :

Data rekapitulasi kerja Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi Banten dalam pengelolaan SP4N LAPOR!. Data tersebut ditarik dari menu stastistik pada akun admin SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten periode 01 Januari s.d. 31 Desember 2024.

Dari data tersebut, terdapat 72 aduan yang di proses, 201 aduan selesai, total aduan 273 aduan. Sedangkan prsentase tindak lanjut yaitu 100%, dengan rata-rata tindak lanjut atau akumulasi rata-rata hari dalam menindaklanuti aduan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi Banten yaitu 4,5 hari kerja.

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 satu tahun yaitu periode 01 Januari s.d. 31 Desember 2024 ini disusun, diharapkan laporan ini menjadi pedoman bagi pelaksanaan tugas selanjutnya dalam hal perbaikan pelayanan publik, perkembangan informasi terkait keluhan pelayanan publik, serta perkembangan dan optimalisasi pengelolaan SP4N LAPOR! pada tingkat Perangkat Daerah serta sebagai bentuk penyampaian informasi yang terdokumentasikan atas kinerja pejabat pengelola pengaduan serta admin SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten.

Serang, 06 Januari 2024

Pejabat Pengelola Pengaduan

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

LAMPIRAN

Agenda koordinasi dengan Kepala Dinas Kominfo Persandian Statistik Kabupaten Serang terkait pengelolaan SP4N LAPOR! di Pemerintah Kabupaten Serang

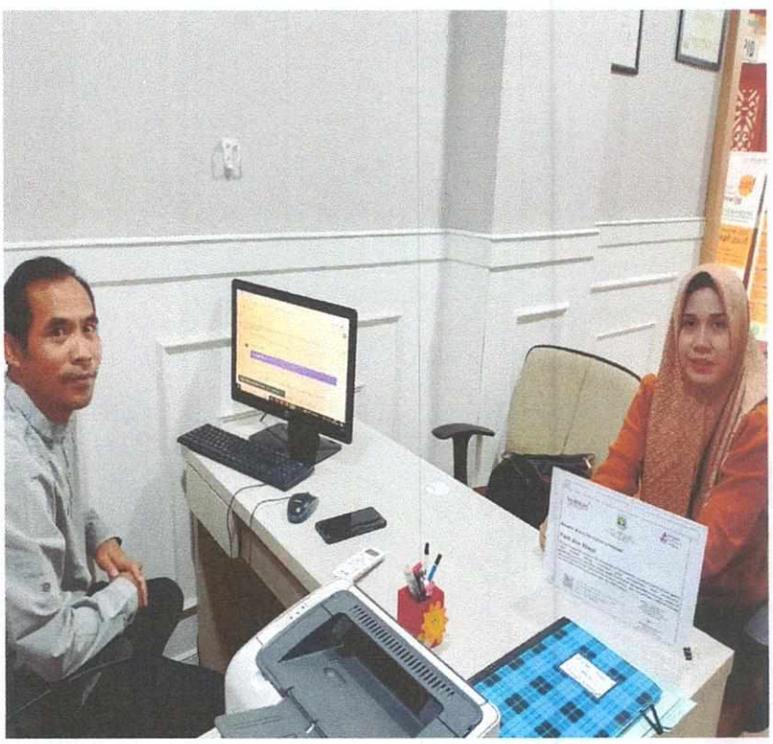


Agenda Rapat Pembahasan Penyusunan Surat Keputusan Gubernur tentang Kelembagaan SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten



Koordinasi dengan admin SP4N LAPOR! BPKAD dan Dinas Pendidikan Kebudayaan dalam rangka monitoring tindak lanjut aduan





Agenda menerima visitasi pendampingan pengelolaan SP4N LAPOR! dari Kemendagri





Agenda Pembinaan dan Evaluasi SP4N LAPOR!, kolaborasi dengan Biro Organisasi dan Reformasi Birokrasi Setda Provinsi Banten





Agenda literasi pemanfaatan SP4N LAPOR! bagi pelajar tingkat SLTA di Provinsi Banten, hasil kolaborasi dengan DP3AKKB dan USAID ERAT Provinsi Banten





Menerima konsultasi Kasubag Umum Kepegawaian RSUD Malingping terkait pembuatan akun SP4N LAPOR! RSUD Malingping

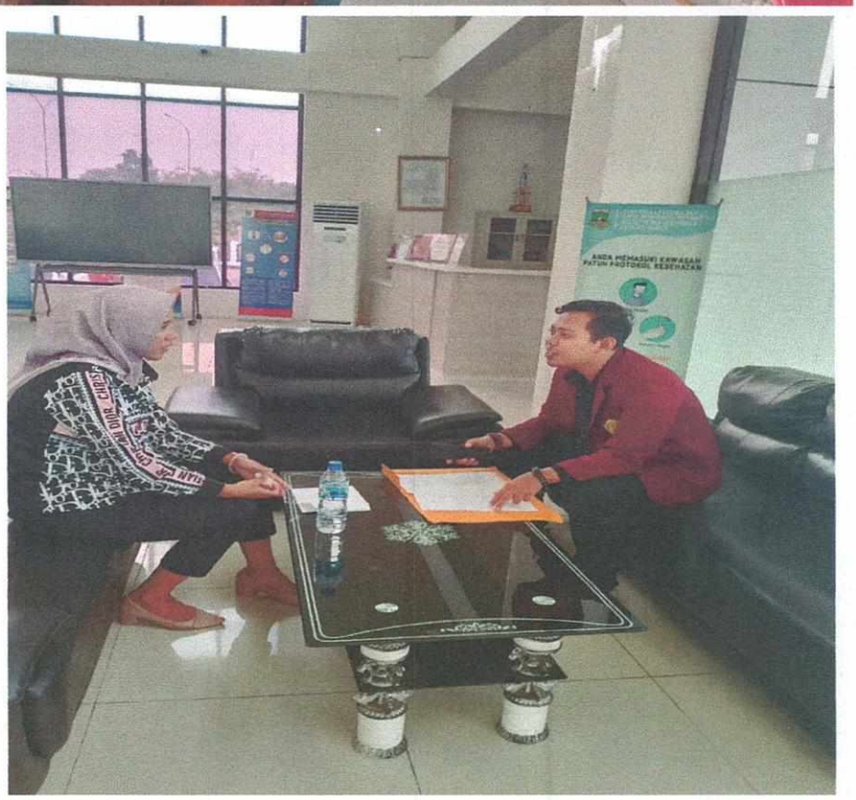


Agenda Sosialisasi Pemanfaatan SP4N LAPOR! secara *on air* di Radio Harmony FM Serang



Agenda menerima wawancara terkait riset pengelolaan SP4N LAPOR! Pemprov Banten dalam rangkat pemenuhan data Tesis mahasiswi pascasarjana Untirta dan Skripsi mahasiswa Untirta





Agenda Rapat Koordinasi Nasional Pengelolaan SP4N LAPOR! bagi Pemerintah Daerah Provinsi se-Indonesia





Agenda Seminar Peningkatan Literasi Masyarakat Mengenai SP4N LAPOR!, kolaborasi dengan USAID ERAT Provinsi Banten





Agenda Rapat Koordinasi SP4N LAPOR! tema "Optimalisasi Aplikasi LAPOR! untuk Pengaduan Pelayanan Publik"



Agenda Diskusi Pengelolaan SP4N LAPOR! melalui zoom meeting, peserta Perangkat Daerah Pemprov Banten dan Dinas Kominfo Kab/Kota



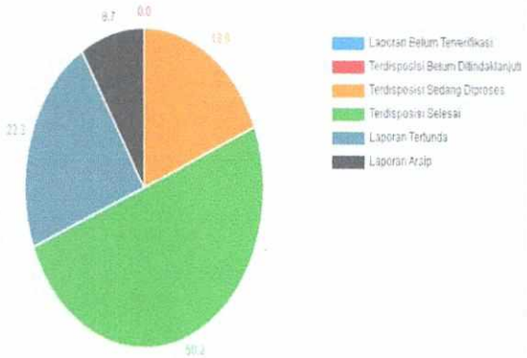
Agenda Rapat Koordinasi SP4N LAPOR! tema "Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilingkungan Perangkat Daerah Provinsi Banten "



Rekapitulasi Kinerja

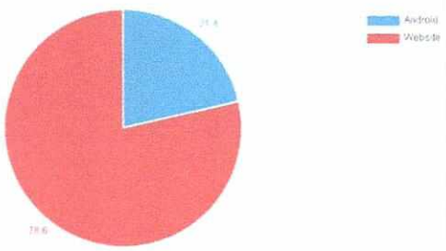
Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	84	225	100	39	309	100	4.5	3.00	1

Pengelolaan Laporan Masuk



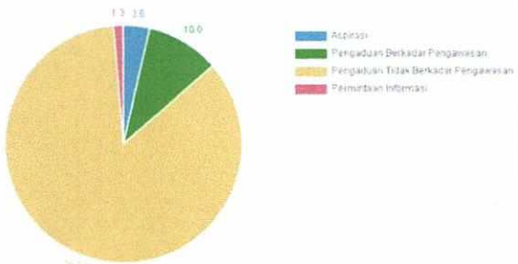
Laporan Belum Terverifikasi	0
Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	0
Terdisposisi Sedang Diproses	84
Terdisposisi Selesai	225
Laporan Tertunda	100
Laporan Arsip	39
Total	**448**

Sumber Laporan



Android	119
Website	436
Total	**555**

Klasifikasi Laporan



Aspirasi	11
Pengaduan Berkadar Pengawasan	31
Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	263
Permintaan Informasi	4
Total	**309**

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.