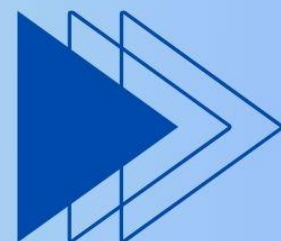


## LAPORAN TAHUNAN PELAKSANAAN APLIKASI SP4N\_LAPOR!

**2023**



**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KABUPATEN BANGKA**

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Tahunan Pelaksanaan Aplikasi SP4N\_LAPOR! Tahun 2023 dapat diselesaikan.

Laporan Tahunan Pelaksanaan Aplikasi SP4N\_LAPOR! Tahun 2023 adalah laporan yang menggambarkan pelaksanaan pengelolaan laporan pada aplikasi Sp4n\_Lapor! mulai tanggal 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2023.

Disamping itu juga sebagai dasar acuan yang akan dijadikan bahan perbaikan di bidang pelayanan publik secara berkesinambungan. Kami berharap, dengan tersusunnya Laporan Tahunan Pelaksanaan Aplikasi SP4N\_LAPOR! Tahun 2023 ini juga kiranya menjadi perhatian kita semua sebagai bahan evaluasi menuju peningkatan pelayanan publik yang berkelanjutan dan berkesinambungan.

Ucapan terima kasih kami sampaikan yang telah berpartisipasi sehingga laporan ini dapat diselesaikan, apabila dalam penyajian laporan Laporan Tahunan Pelaksanaan Aplikasi SP4N\_LAPOR! Tahun 2023 ini masih terdapat kekurangan, untuk itu sumbang saran dari semua pihak sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan Laporan Tahunan Pelaksanaan Aplikasi SP4N\_LAPOR! berikutnya.

Demikian, semoga Allah SWT selalu membimbing dan memberikan petunjuk-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Sungailiat, Januari 2024

Admin Penghubung Aplikasi SP4N\_LAPOR!  
Kabupaten Bangka,



**RAHMAT MARTADINATA, SE**  
**Pranata Humas Ahli Muda/ III d**  
**Nip. 19740330 200701 1 002**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iii
 <b>BAB. I PENDAHULUAN</b>	
1. Latar Belakang .....	1
2. Dasar Hukum .....	1
3. Pengertian .....	2
4. Kegiatan Yang Telah Dilaksanakan .....	3
5. Maksud dan Tujuan .....	4
 <b>BAB. II PELAKSANAAN</b>	
A. Pengaduan Yang Masuk .....	5
B. Pengaduan Yang Ditindaklanjuti .....	9
 <b>BAB. III KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	11
B. Saran-saran .....	12

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel. 1. Jumlah Laporan Masuk Bulanan Periode 1 Januari s.d. 31 Desember 2023 .....	5
Tabel. 2. Jumlah Laporan Masuk Berdasarkan Kategori Periode 1 Januari S.D. 31 Desember 2023 .....	6
Tabel. 3. Jumlah Laporan Masuk Berdasarkan Jenis Klasifikasi Laporan Periode 1 Januari S.D. 31 Desember 2023 .....	7
Tabel. 4. Jumlah Laporan Masuk Berdasarkan Instansi Terdisposisi Periode 1 Januari S.D. 31 Desember 2023 .....	8
Tabel. 5. Jumlah Laporan Masuk Yang Telah Ditindaklanjuti Instansi Terdisposisi Periode 1 Januari S.D. 31 Desember 2023 .....	9

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran. 1. Data Admin Penghubung Kabupaten Bangka Per 31 Desember 2023
- Lampiran. 2. Data Laporan Yang Masuk dan Ditindaklanjuti 5 (Lima) Tahun Terakhir (2019-2022 dan 2023)

**LAPORAN TAHUNAN PELAKSANAAN  
APLIKASI SP4N\_LAPOR!  
TAHUN 2023**

Disusun Oleh :

Nama : **RAHMAT MARTADINATA, SE**  
Nip : 19740330 200701 1 009  
Jabatan : Pranata Humas Ahli Muda

(  )

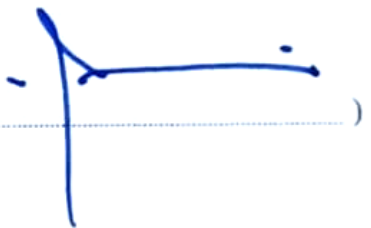
Laporan sudah sesuai dan berdasarkan kondisi Aplikasi SP4N\_LAPOR

Nama : **FACHROBI, S.I.Kom**  
Nip : 19831108 200601 1 003  
Jabatan : KABID. Informasi & Komunikasi Publik

(  )

Mengetahui :

Nama : **Drs. TEDDY SUDARSONO, M.Si**  
Nip : 19660819 199603 1 002  
Jabatan : Kepala Dinas Komunikasi, Informatika  
dan Statistik Kabupaten Bangka

(  )

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima diperlukan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Laporan yang diharapkan pengaduan atas pelayanan publik di Kabupaten Bangka dapat ditangani dengan cepat, transparan dan akuntabel sesuai dengan keinginan masyarakat untuk peningkatan kinerja Pemerintah Daerah.

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah bagian penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan pemerintah. Setidaknya ada tiga alasan pentingnya pengaduan, diantaranya adalah memenuhi hak masyarakat akan pelayanan publik yang optimal. Alasan pertama adalah masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, tidak diskriminatif dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Alasan yang kedua yakni pengaduan masyarakat merupakan kesempatan bagi instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan. Sementara alasan ketiga adalah sebagai media pemerintah dalam memberikan jawaban atas keluhan masyarakat. Sarana pengelolaan pengaduan memberikan pemerintah kesempatan untuk melakukan penjelasan, jawaban, dan klarifikasi yang layak atas keluhan dari masyarakat.

### **2. Dasar Hukum**

Berbagai Peraturan dan Kebijakan yang terkait dengan sistem pengelolaan pelayanan publik nasional (SP4N) dan sistem LAPOR antara lain adalah sbb :

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

- c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- d. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);
- g. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 04 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2020 Nomor 1 Seri C);
- h. Peraturan Bupati Bangka Nomor 59 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Informasi Publik (Berita Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2015 Nomor 68);

Untuk memberikan panduan pelaksanaan tugas juga disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.

### **3. Pengertian**

- a) SP4N Laporaladalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggaraan dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.



- b) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N 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 menangani. 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.

LAPOR! Atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan(KSP). 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. Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi, Ombudsman RI dan KSP telah menandatangani *Memorandum of Understanding (MoU)* untuk memanfaatkan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR!

#### **4. Kegiatan Yang Telah dilaksanakan**

Kegiatan yang dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka di Tahun 2023 adalah:

- Melakukan Koordinasi ke Kementerian PAN & RB perihal optimalisasi pelaksanaan Sp4n Lapor di Kabupaten Bangka
- Melakukan Koordinasi kepada Admin Provinsi dan seluruh OPD Selaku Admin Penghubung dalam menindak lanjuti aduan atau laporan;

- Melakukan Monitoring dan Evaluasi;
- Melakukan Sosialisasi dan Petunjuk Teknis Kepada Admin Penghubung/ Dinas/OPD lingkup Pemerintah Kabupaten Bangka.

## **5. Maksud dan Tujuan**

### **a) Maksud**

Maksud dari dibuatnya laporan ini adalah untuk memberikan gambaran secara singkat mengenai pengaduan yang disampaikan masyarakat terhadap kinerja maupun pelayanan pemerintah atau permasalahan yang sedang masyarakat hadapi dan penanganan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bangka melalui SP4N–Lapor pada tahun 2023.

### **b) Tujuan**

Tujuan dari dibuatnya laporan ini adalah untuk mengetahui banyaknya aduan dari masyarakat yang disampaikan melalui website [lapor.go.id](http://lapor.go.id) dan yang telah di tindak lanjuti oleh Pemerintah Daerah di Tahun 2023, yang merupakan platform pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional, sehingga diharapkan laporan ini dapat dijadikan rujukan untuk pelayanan yang prima dan mengoptimalkan penggunaan SP4N-Lapor.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN**

#### **1. Pengaduan Yang Masuk**

Jumlah Pengaduan yang masuk periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember 2023 adalah sebanyak 31 (tiga puluh satu) Laporan, berdasarkan sarana yang digunakan dengan rincian ; laporan yang masuk melalui website sebanyak 20 (dua puluh) pengaduan dan melalui android sebanyak 11 (sebelas) laporan.

Jumlah laporan berdasarkan bulan selama periode 1 Januari s.d. 31 Desember 2023, sebagai berikut :

**TABEL 1**

**JUMLAH LAPORAN MASUK BULANAN**  
**PERIODE 1 JANUARI S.D. 31 DESEMBER 2023**

<b>No</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Laporan</b>	<b>Keterangan (ID Tracking)</b>
1.	Januari	2	6282886, 6295360
2.	Februari	1	6361612
3.	Maret	3	6409636, 6422473, 6443410
4.	April	5	6493939, 6498820, 6499741, 6513963, 6527889
5.	Mei	2	6537829, 6572293
6.	Juni	1	6652216
7.	Juli	1	6728314
8.	Agustus	1	6819940
9.	September	3	6891757, 6914782, 6929467
10.	Oktober	6	7030522, 7045333, 7051354, 7061383, 7063756, 7071070
11.	Nopember	4	7094896, 7094950, 7097389, 7101400
12.	Desember	2	7191520, 7254202
Jumlah		31	

Sumber Data : Aplikasi SP4N Lapor, 2023

Sedangkan laporan berdasarkan kategori laporan periode 1 Januari s.d. 31 Desember 2023, sebagai berikut :

**TABEL 2**

**JUMLAH LAPORAN MASUK BERDASARKAN KATEGORI**  
**PERIODE 1 JANUARI S.D. 31 DESEMBER 2023**

No	Bulan	Jumlah Laporan	Kategori
1.	Januari	2	Topik Lainnya
			Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2.	Februari	1	Lainnya terkait Pendidikan dan Kebudayaan
3.	Maret	3	Jalan Berlubang
			Lainnya terkait Infrastruktur Pendukung
			Keresahan Masyarakat
4.	April	5	Infrastruktur Jalan
			Ketertiban Umum
			Penerangan Jalan
			Penerangan Jalan
			Pelayanan Kesehatan
5.	Mei	2	Penerangan Jalan
			Agama
6.	Juni	1	Pembinaan Kepegawaian
7.	Juli	1	Lainnya terkait Pendidikan dan Kebudayaan
8.	Agustus	1	Penerangan Jalan
9.	September	3	Lahan Pertambangan
			SP4N-LAPOR!
			Lainnya terkait Layanan Air Minum
10.	Oktober	6	Lainnya terkait Perhubungan
			Pembinaan Kepegawaian
			Bantuan Pertanian
			Lainnya terkait Perhubungan
			Lainnya terkait Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi
			Administrasi Kewilayahan
11.	November	4	Ketertiban Umum
			Ketertiban Umum
			Ketertiban Umum
			Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat
12.	Desember	2	Penerangan Jalan
			Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	

Sumber Data : Aplikasi SP4N Lapor, 2023

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat diketahui kelompok kategori laporan yang disampaikan sebagai berikut :

- Penerangan Jalan (5)
- Ketertiban Umum (4)
- Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat (3)
- Pembinaan Kepegawaian (3)
- Lainnya terkait Perhubungan (2)
- Lainnya terkait Pendidikan dan Kebudayaan (2)
- Infrastruktur Jalan (2)
- Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Lainnya terkait Infrastruktur Pendukung, Pelayanan Kesehatan, Agama, Lahan Pertambangan, Lainnya terkait Layanan Air Minum, Bantuan Pertanian, Lainnya terkait Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi, Administrasi Kewilayahan, dan Topik Lainnya, masing-masing 1 (satu) laporan.

Adapun dari 31 laporan yang masuk berdasarkan Jenis Klasifikasi laporan dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini.

**TABEL 3**  
**JUMLAH LAPORAN MASUK BERDASARKAN JENIS KLASIFIKASI**  
**LAPORAN PERIODE 1 JANUARI S.D. 31 DESEMBER 2023**

No	Jenis Klasifikasi Laporan	Jumlah Laporan
1.	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	28
2.	Pengaduan Berkadar Pengawasan	1
3.	Permintaan Informasi	1
4.	Aspirasi	1
Jumlah		31

Sumber Data : Aplikasi SP4N Lapor, 2023

Selanjutnya laporan yang masuk berdasarkan Instansi/ Dinas/ Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bangka yang terdisposisi, dapat dilihat pada Tabel 4 berikut :

**TABEL 4**  
**JUMLAH LAPORAN MASUK BERDASARKAN INSTANSI TERDISPOSISI**  
**PERIODE 1 JANUARI S.D. 31 DESEMBER 2023**

No	Bulan	Jumlah Laporan	Instansi Terdisposisi
1.	Januari	2	Dinas Pangan dan Pertanian
			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2.	Februari	1	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga
3.	Maret	3	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang
			Sekretariat Daerah
			Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Perdagangan
4.	April	5	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang
			Satuan Polisi Pamong Praja
			Dinas Perhubungan
			Dinas Perhubungan
			Dinas Kesehatan
5.	Mei	2	Dinas Perhubungan
			Kecamatan Sungailiat
6.	Juni	1	Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
7.	Juli	1	Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga
8.	Agustus	1	Dinas Perhubungan
9.	September	3	Satuan Polisi Pamong Praja
			Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah
			Sekretariat Daerah
10.	Oktober	6	Dinas Perhubungan
			Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah
			Dinas Pangan dan Pertanian
			Dinas Perhubungan
			Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga
			Kecamatan Mendo Barat Kab. Bangka
11.	November	4	Satuan Polisi Pamong Praja
			Satuan Polisi Pamong Praja
			Satuan Polisi Pamong Praja
			Satuan Polisi Pamong Praja
12.	Desember	2	Dinas Perhubungan
			Kecamatan Belinyu

Sumber Data : Aplikasi SP4N Lapor, 2023

## 2. Pengaduan Yang Ditindaklanjuti

Laporan/ aduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi SP4N LAPOR, sudah di tindaklanjuti oleh Dinas/ Instansi dalam menangani dan menyelesaikan permasalahan yang disampaikan sesuai dengan kewenangannya. Tingkat penyelesaian laporan aduan masyarakat ini tindaklanjutnya dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

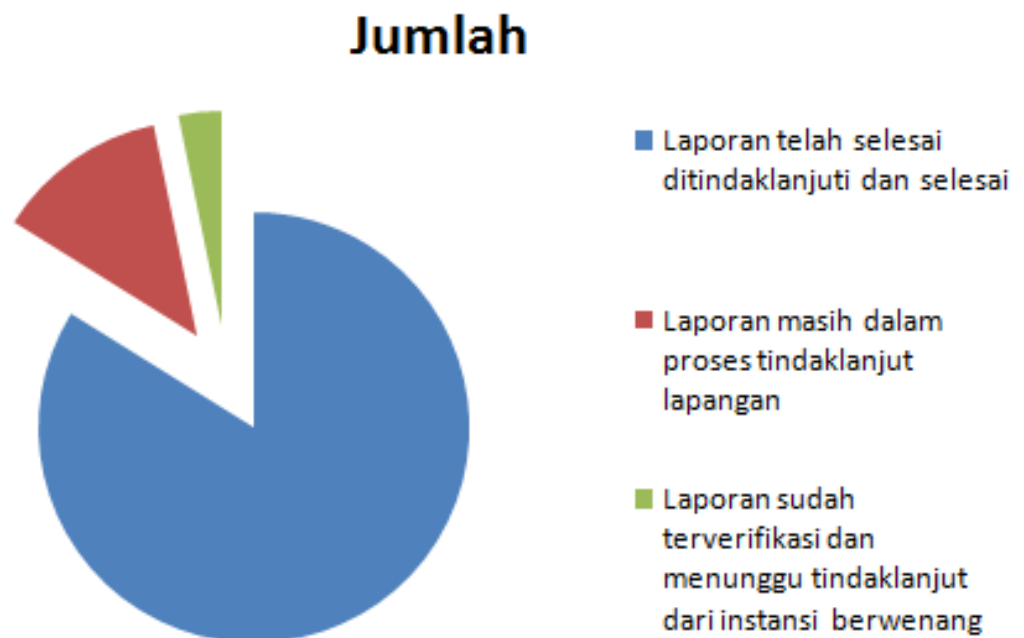
**TABEL 5**  
**JUMLAH LAPORAN MASUK YANG TELAH DITINDAKLANJUTI**  
**INSTANSI TERDISPOSISI PERIODE 1 JANUARI S.D. 31 DESEMBER 2023**

No	Bulan	Jumlah Laporan	Instansi Terdisposisi	Status
1.	Januari	2	Dinas Pangan dan Pertanian	Ditutup oleh Sistem
			Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Ditutup oleh Pelapor
2.	Februari	1	Dinas Pendidikan, Kepemudaan & Olahraga	Ditutup oleh Sistem
3.	Maret	3	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang	Ditutup oleh Sistem
			Sekretariat Daerah	Ditutup oleh Sistem
			Disnaker Perindag	Ditutup oleh Pelapor
4.	April	5	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang	Ditutup oleh Sistem
			Satuan Polisi Pamong Praja	Ditutup oleh Sistem
			Dinas Perhubungan	Ditutup oleh Sistem
			Dinas Perhubungan	Ditutup oleh Sistem
			Dinas Kesehatan	Ditutup oleh Pelapor
5.	Mei	2	Dinas Perhubungan	Ditutup oleh Pelapor
			Kecamatan Sungailiat	Ditutup oleh Admin
6.	Juni	1	Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik	Ditutup oleh Sistem
7.	Juli	1	Dinas Pendidikan, Kepemudaan & Olahraga	Ditutup oleh Sistem
8.	Agustus	1	Dinas Perhubungan	Ditutup oleh Sistem
9.	September	3	Satuan Polisi Pamong Praja	Ditutup oleh Sistem
			BKPSDMD	Ditutup oleh Sistem
			Sekretariat Daerah	Ditutup oleh Sistem
10.	Oktober	6	Dinas Perhubungan	Ditutup oleh Sistem
			BKPSDMD	Ditutup oleh Sistem
			Dinas Pangan dan Pertanian	Ditutup oleh Sistem
			Dinas Perhubungan	Ditutup oleh Sistem
			Dinas Pendidikan, Kepemudaan & Olahraga	Ditutup oleh Pelapor
			Kecamatan Mendo Barat	Ditutup oleh Sistem
11.	November	4	Satuan Polisi Pamong Praja	Ditindaklanjuti Instansi
			Satuan Polisi Pamong Praja	Ditindaklanjuti Instansi
			Satuan Polisi Pamong Praja	Ditindaklanjuti Instansi
			Satuan Polisi Pamong Praja	Ditindaklanjuti Instansi
12.	Desember	2	Dinas Perhubungan	Ditutup oleh Sistem
			Kecamatan Belinyu	Terverifikasi

Sumber Data : Aplikasi SP4N Lapor, 2023

Berdasarkan Tabel 5 di atas, dapat dirinci sebagai berikut :

- 26 Laporan telah selesai ditindaklanjuti dan selesai (84%)
- 4 Laporan masih dalam proses tindaklanjut lapangan (13%)
- 1 Laporan sudah terverifikasi dan menunggu tindaklanjut dari instansi berwenang (3%), hal ini karena laporan masuk karena oleh Admin Nasional di disposisikan ke Pemerintah Kabupaten Lingga, dan oleh Pemerintah Kabupaten Lingga di Kembalikan dan hari Sabtu oleh Admin Penghubung Kabupaten Bangka segera di disposisikan ke Instansi yang berwenang menindaklanjuti.





### **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan Data yang telah disajikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Jumlah Laporan aduan masyarakat selama periode dari tanggal 1 Januari sampai dengan tanggal 31 Desember 2023 sebanyak 31(Tiga puluh satu) laporan aduan, dengan rincian bulan Januari sebanyak 2 laporan, bulan Februari 1 laporan, bulan Maret 3 laporan, bulan April 5 laporan, bulan Mei 2 laporan, bulan Juni 1 laporan, Juli bulan 1 laporan, bulan Agustus 1 laporan, bulan September 3 laporan, bulan Oktober 6 laporan, bulan Nopember 4 laporan dan bulan Desember 2 Laporan;
- 2) Jumlah Laporan terdisposisi dari dari tanggal 1 Januari sampai dengan tanggal 31 Desember 2023 sebanyak 31(Tiga puluh satu) laporan aduan, artinya seluruh laporan yang masuk bisa terdisposisi melalui Aplikasi SP4N Lapor adapun instansi dengan jumlah laporan aduannya sebagai berikut ; Dinas Perhubungan sebanyak 7 (tujuh) laporan, Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Bangka sebanyak 6 (enam) laporan, Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kab. Bangka sebanyak 3 (tiga) laporan, Dinas Pangan dan Pertanian Kab. Bangka sebanyak 2 (dua) laporan, Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Kab. Bangka sebanyak 2 (dua) laporan, Sekretariat Daerah Kab. Bangka sebanyak 2 (dua) laporan, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah sebanyak 2 (dua) laporan, kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bangka, Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Perdagangan Kab. Bangka, Dinas Kesehatan Kab. Bangka, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kab. Bangka, Kecamatan Sungailiat Kab. Bangka, Kecamatan Mendo Barat Kab. Bangka, dan Kecamatan Belinyu Kab. Bangka masing-masing 1 (satu) laporan.
- 3) Jumlah Laporan Terdisposisi yang selesai ditindaklanjuti dari tanggal 1 Januari sampai dengan tanggal 31 Desember 2023 sebanyak 26 laporan (84%), 4 laporan masih dalam tahap tindaklanjut lapangan (13%) dan 1 laporan baru tahap verifikasi (3%) , menunggu tindaklanjut dari Instansi yang berwenang menindaklanjuti.

#### **2. Saran-saran**

Berdasarkan jumlah laporan aduan yang masuk dalam kurun waktu satu tahun atau periode bulan 1 Januari sampai dengan bulan 31 Desember 2023 sebanyak 31 laporan aduan atas Pelayanan Publik yang diterima, maka perlu ditingkatkan lagi sosialisasi terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan publik, hal ini memang baru diadakan sosialisasi di level instansi pemerintah atau OPD yang menjadi OPD terdisposisi. Adapun langkah-langkah yang disa ditempuh adalah sebagai berikut :

- 1) Komunikasi Publik melalui media
  - Cetak (Surat Kabar dan Spanduk, juga videotron)
  - Komunikasi melalui media online
- 2) Komunikasi Publik langsung melalui Sosialisasi sampai ke Desa
- 3) Meningkatkan Koordinasi Internal

# DAFTAR

## AKUN ADMIN PENGHUBUNG



DESEMBER 2023

APLIKASI SP4N-LAPOR!

[www.Lapor.go.id](http://www.Lapor.go.id)

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK  
KABUPATEN BANGKA



**DATA ADMIN PENGHUBUNG/ ADMIN INSTANSI**  
**APLIKASI SP4N LAPOR KABUPATEN BANGKA S.D. 31 DESEMBER 2023**

<b>1</b>	<b>Dinas Kesehatan Kab. Bangka</b>	<b>2</b>	<b>Orang</b>
1	Puskesmas Sungailiat Kab. Bangka	1	Orang
2	Puskesmas Gunung Muda Kab. Bangka	1	Orang
3	Puskesmas Baturusa Kab. Bangka	1	Orang
4	Puskesmas Sinar Baru Kab. Bangka	1	Orang
5	Puskesmas Bakam Kab. Bangka	1	Orang
6	Puskesmas Belinyu Kab. Bangka	1	Orang
7	Puskesmas Pemali Kab. Bangka	1	Orang
8	Puskesmas Riau Silip Kab. Bangka	1	Orang
9	Puskesmas Penagan Kab. Bangka	1	Orang
10	Puskesmas Petaling Kab. Bangka	1	Orang
11	Puskesmas Puding Besar Kab. Bangka	1	Orang
12	Puskesmas Kenanga Kab. Bangka	1	Orang
13	PSC 119 Kab. Bangka	1	Orang
14	Jaminan Kesehatan Masyarakat Kab. Bangka	1	Orang
15	Laboratorium Kesehatan Kab. Bangka	1	Orang
16	Gudang Farmasi Kesehatan Dinkes Bangka	1	Orang
<b>2</b>	<b>RSUD Depati Bahrin Kab. Bangka</b>	<b>2</b>	<b>Orang</b>
<b>3</b>	<b>RSUD DR. Eko Maulana Ali</b>	<b>2</b>	<b>Orang</b>
<b>4</b>	<b>RSUD Sjafrie Rachman Puding Besar</b>	<b>1</b>	<b>Orang</b>
<b>5</b>	<b>Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kab. Bangka</b>	<b>2</b>	<b>Orang</b>
1	Bidang Sekolah Menengah Pertama Kab. Bangka	1	Orang
2	UPT Kec. Belinyu Kab. Bangka	1	Orang
3	UPT Kec. Merawang Kab. Bangka	1	Orang
4	UPT Kec. Riau Silip Kab. Bangka	1	Orang
5	UPT Kec. Pemali Kab. Bangka	1	Orang
6	UPT Kec. Sungailiat Kab. Bangka	1	Orang
7	UPT Kec. Mendo Barat Kab. Bangka	1	Orang
8	UPT Kec. Puding Kab. Bangka	1	Orang
9	UPT Kec. Bakam Kab. Bangka	1	Orang
<b>6</b>	<b>Dinas Pangan dan Pertanian Kab. Bangka</b>	<b>2</b>	<b>Orang</b>
1	UPTD Pusat Kesehatan Hewan Kab. Bangka	1	Orang
2	UPTD Balai Pembibitan Ternak Kab. Bangka	1	Orang
3	UPTD Pertanian	1	Orang
4	UPTD Balai Benih Utama Kab. Bangka	1	Orang
<b>7</b>	<b>Dinas Lingkungan Hidup Kab. Bangka</b>	<b>2</b>	<b>Orang</b>
1	UPT TPA Sungailiat	-	Orang
2	UPT Laboratorium Dinas Lingkungan Hidup	1	Orang
3	UPT TPA Belinyu	-	Orang

<b>8</b>	<i>Dinas Perikanan Kab. Bangka</i>	2	Orang
1	<i>UPTD Balai Benih Ikan Kab. Bangka</i>	-	Orang
2	<i>UPTD Tempat Pelelangan Ikan Kab. Bangka00Aktif</i>	-	Orang
	<i>Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia</i>		
<b>9</b>	<i>Daerah</i>	2	Orang
<b>10</b>	<i>Dinas Penanaman Modal, Pelayanan PTSP dan KUKM Kab. Bangka</i>	2	Orang
<b>11</b>	<i>Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kab. Bangka</i>	2	Orang
<b>12</b>	<i>Sekretariat DPRD Kab. Bangka</i>	2	Orang
<b>13</b>	<i>Inspektorat Kab. Bangka</i>	2	Orang
<b>14</b>	<i>Sekretariat Daerah Kab. Bangka</i>	2	Orang
	<i>Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kab. Bangka</i>		
<b>15</b>		2	Orang
<b>16</b>	<i>Dinas Tenaga Kerja, Perindustrian dan Perdagangan Kab. Bangka</i>	2	Orang
<b>17</b>	<i>Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Bangka</i>	2	Orang
<b>18</b>	<i>Dinas Pengend Penduduk, KB, Pemberd. Perempuan &amp; Perlin. Anak</i>	2	Orang
<b>19</b>	<i>Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Kab. Bangka</i>	2	Orang
<b>20</b>	<i>Dinas Pariwisata dan Kebudayaan</i>	2	Orang
<b>21</b>	<i>Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kab. Bangka</i>	2	Orang
<b>22</b>	<i>Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bangka</i>	2	Orang
<b>23</b>	<i>Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kab. Bangka</i>	3	Orang
<b>24</b>	<i>Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bangka</i>	2	Orang
<b>25</b>	<i>Dinas Pangan Kab. Bangka</i>	2	Orang
<b>26</b>	<i>Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan</i>	1	Orang
<b>27</b>	<i>Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah</i>	2	Orang
<b>28</b>	<i>Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa</i>	2	Orang
<b>29</b>	<i>Dinas Perhubungan</i>	2	Orang
<b>30</b>	<i>Badan Penanggulangan Bencana Daerah</i>	2	Orang
<b>31</b>	<i>Dinas Sosial</i>	1	Orang
<b>32</b>	<i>Kecamatan Sungailiat Kab. Bangka</i>	2	Orang
<b>33</b>	<i>Kecamatan Merawang Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>34</b>	<i>Kecamatan Bakam Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>35</b>	<i>Kecamatan Mendo Barat Kab. Bangka</i>	2	Orang
<b>36</b>	<i>Kecamatan Pemali Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>37</b>	<i>Kecamatan Puding Besar Kab. Bangka</i>	2	Orang
<b>38</b>	<i>Kecamatan Riau Silip Kab. Bangka</i>	2	Orang
<b>39</b>	<i>Kecamatan Belinyu Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>40</b>	<i>Kelurahan Sungailiat Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>41</b>	<i>Kelurahan Sinar Jaya Jelutung Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>42</b>	<i>Kelurahan Matras Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>43</b>	<i>Kelurahan Kuday Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>44</b>	<i>Kelurahan Lubuk Kelik Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>45</b>	<i>Kelurahan Srimenanti Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>46</b>	<i>Kelurahan Parit Padang Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>47</b>	<i>Kelurahan Surya Timur Kab. Bangka</i>	1	Orang

<b>48</b>	<i>Kelurahan Sinar Baru Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>49</b>	<i>Kelurahan Bukit Betung Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>50</b>	<i>Kelurahan Kenanga Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>51</b>	<i>Kelurahan Jelitik Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>52</b>	<i>Kelurahan Kuto Panji Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>53</b>	<i>Kelurahan Bukit Ketok Kab. Bangka</i>	1	Orang
<b>54</b>	<i>Kelurahan Air Jukung Kab. Bangka</i>	1	Orang
		<b>117</b>	Orang

**DATA LAPORAN YANG MASUK  
5 (LIMA) TAHUN TERAKHIR**

No	Tahun	Jumlah Laporan	
		Yang Masuk	Yang Ditindaklanjuti
1.	2018	5	5
2.	2019	12	12
3.	2020	5	5
4.	2021	19	19
5.	2022	24	24
6.	2023	31	31