

**LAPORAN TRIWULAN I
(JANUARI – MARET)
2024**



**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA
DAN STATISTIK**

I. KATA PENGANTAR

Penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi Secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik.

Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka memanfaatkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR! Yang dikembangkan oleh Kementerian PANRB, Ombudsman RI, dan KSP.

Adapun laporan ini memuat dinamika laporan masyarakat yang masuk ke Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka sebagai Admin Kabupaten pada Triwulan I Tahun 2024 yang disajikan melalui tabel, grafik, dan analisis atas laporan masyarakat yang telah ditindaklanjuti selama Januari – Maret 2024.

Semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengelolaan pengaduan pada masa mendatang di Kabupaten Bangka.

II. RINGKASAN EKSEKUTIF

SP4N LAPOR! adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

SP4N LAPOR! dibentuk untuk mendorong *“no wrong door policy”* yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.

Kabupaten Bangka telah terhubung dengan SP4N LAPOR! dan dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka sebagai admin Kabupaten Bangka dan beberapa pejabat penghubung yang terdiri dari perwakilan dari unit Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka.

Laporan Triwulan I Pengelolaan SP4N LAPOR! Tahun 2024 ini merupakan evaluasi berkala atas laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang telah ditindaklanjuti selama Januari hingga Maret 2024.

Laporan ini memuat gambaran umum pengelolaan SP4N LAPOR!, saluran pengaduan, mekanisme pengaduan, analisis perbandingan laporan masyarakat yang masuk dan ditindaklanjuti dalam rentang Januari s.d. Maret 2024. Laporan ini menggambarkan dinamika laporan masyarakat dalam triwulan ini.

Secara disposisi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka selaku Admin Kabupaten Bangka mendapat laporan masuk sejumlah 5 (lima) laporan.

Dalam Periode Triwulan I Tahun 2024, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka telah menindaklanjuti seluruh laporan masyarakat yang masuk dengan waktu rata-rata layanan mencapai 0,9 hari kerja. Hal ini sesuai dengan ketentuan Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Laporan ini juga menggambarkan kendala internal dan eksternal yang dihadapi oleh Tim Pengelola Pengaduan beserta rekomendasi tindak lanjutnya. Sehingga diharapkan laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi yang menyeluruh atas tindaklanjut pengaduan masyarakat yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka selaku Admin Kabupaten Bangka.

III. DASAR HUKUM

Berbagai Kerangka Hukum dan Kebijakan Pelaksanaan SP4N Berbagai peraturan perundangan yang relevan dengan pelaksanaan SP4N adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi
5. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
7. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024
9. Peraturan Daerah Kabupaten Bangka Nomor 4 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Bupati Bangka Nomor 59 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Bangka Tahun 2015 Nomor 68);

IV. TUJUAN SP4N - LAPOR !

Penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan. 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:

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

V. PENGELOLA SP4N - LAPOR !

- 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;
- Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik;
- Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka sebagai Pengelola/ Admin di Kabupaten Bangka.

VI. SDM PENGELOLA SP4N - LAPOR ! KABUPATEN BANGKA

1. Admin instansi/ OPD berjumlah 2 orang Aparatur Sipil Negara (ASN), atau 1 orang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mengkoordinir 1 orang operator komputer (membantu admin OPD);
2. 2 orang Admin Kabupaten sebagai Pejabat Penghubung.

VII. SALURAN PENGADUAN

Sampai dengan saat ini saluran pengaduan yang di pakai adalah pengaduan/ laporan berbasis WEB dan LAPOR MOBILE.

VIII. MEKANISME PENGADUAN



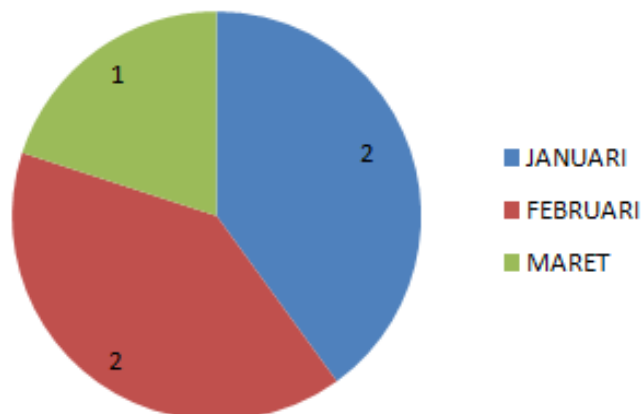
IX. ANALISIS REKAPITULASI

Kondisi Laporan Masyarakat Triwulan I (Januari – Maret) 2024



Bulan	Jumlah Laporan Ditindaklanjuti	Jumlah Laporan Belum Ditindaklanjuti	Persentase Tindak Lanjut (%)
Januari	2	-	100
Februari	2	-	100
Maret	1	-	100
Total	5	-	100

Jumlah Laporan Masuk



JANUARI

Selama bulan Januari terdapat 2 laporan masyarakat yang masuk melalui SP4N-LAPOR!, seluruh laporan sebanyak 2 laporan diteruskan ke unit kerja OPD, sehingga persentase laporan yang ditindaklanjuti pada bulan Januari mencapai 100%.

FEBRUARI

Bulan Februari, Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Bangka menerima 2 laporan dari masyarakat. Dari jumlah tersebut, seluruh laporan masyarakat yang diteruskan ke unit kerja Organisasi Perangkat Daerah yang membidangi, sudah mendapatkan jawaban sehingga **persentase laporan yang ditindaklanjuti pada bulan Februari mencapai 100%**.

MARET

Laporan masyarakat yang masuk pada bulan Juni berjumlah 1 laporan. Seluruh laporan diteruskan ke OPD terkait. Seluruh laporan masyarakat yang diteruskan ke opd pada bulan ini mendapatkan respon, sehingga **persentase laporan masyarakat yang ditindaklanjuti kali inipun mencapai 100%**.

Kategori Laporan yang masuk pada Triwulan I (Januari – Maret 2024)

Nomor	Kategori Laporan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kesehatan	3	60,00
2.	Pelayanan Kependudukan	1	20,00
3.	Kepegawaian	1	20,00

X. PERALATAN DAN PERLENGKAPAN

Sarana dan Prasarana yang diperlukan untuk bisa menjalankan Aplikasi SP4N-LAPOR! Sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) antara lain ;

1. Komputer/ Laptop/ Notebook
 - Belum tersedia, masih menumpang pada PC yang digunakan untuk editing Video dan Foto
2. Jaringan Internet/ Akses Internet
 - Tersedia cukup baik
3. Alat Tulis Kantor
 - Tersedia cukup

XI. PENUTUP

Demikianlah Laporan Triwulan I (Januari - Maret 2024) dibuat dengan sebenarnya berdasarkan kondisi yang ada pada Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!).

Sungailiat, Maret 2024

Diperiksa Oleh :
Kepala Bidang Informasi dan
Komunikasi Publik,



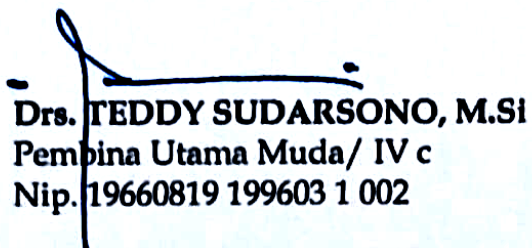
FACHROBI S.I.Kom
Penata / III c
Nip. 19831108 200601 1 003

Penyusun/ Admin SP4N-LAPOR
Kabupaten Bangka,



RAHMAT MARTADINATA, SE
Pranata Humas Ahli Muda/ III d
Nip. 19740330 200701 1 009

Mengetahui :
Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik
Kabupaten Bangka,



Drs. TEDDY SUDARSONO, M.Si
Pembina Utama Muda/ IV c
Nip. 19660819 199603 1 002