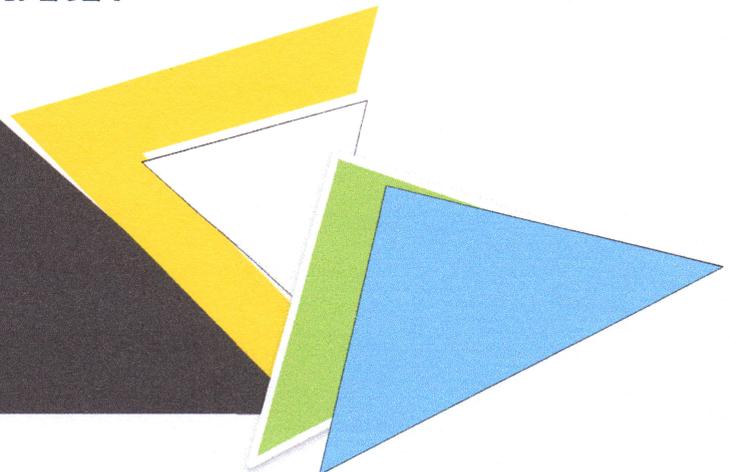




LAPORAN PENGELOLAAN LAYANAN

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

**PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG TIMUR
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
TAHUN 2024**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami sampaikan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga kami dapat menyelesaikan program dan kegiatan pengelolaan layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat Tahun 2023.

Penyusunan Laporan Tahunan ini adalah rekapitulasi pelayanan publik sepanjang tahun 2022 sebagai bentuk pelaksanaan Pemerintah Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Timur yang tertuang melalui Keputusan Bupati Tanjung Jabung Timur Nomor 508 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Laporan ini memuat pelaksanaan program dan kegiatan Tahun 2023, dengan maksud dapat memberikan gambaran dan pelaksanaan pelayanan pengaduan dan aspirasi publik Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Selain itu penyusunan laporan ini merupakan salah satu bahan informasi untuk pengambilan kebijakan, peningkatan koordinasi, sinkronisasi dan evaluasi dalam pengelolaan layanan pengaduan dan aspirasi di Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Kami menyadari dalam laporan dan pelaksanaan pelayanan ini masih terdapat kekurangan, untuk itu kami mengharapkan saran dan masukan dari semua pihak guna meningkatkan pelayanan informasi publik kedepan.

Muara Sabak, 2024
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Tanjung Jabung Timur


HERMAN TONI, SE, ME

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki tugas dan fungsi sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang mudah, murah dan berkualitas yang dibutuhkan masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan pengaturan hingga ketersediaan layanan yang mudah diakses masyarakat. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang tertuang dalam amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dengan tujuan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Perkembangan teknologi informasi saat ini juga menuntut pemerintah menyediakan sarana dan prasarana teknologi pelayanan publik yang lebih baik, mudah diakses dan terintegrasi. Salah satunya sarana aduan masyarakat. Pemerintah telah menetapkan salah satu sarana aduan masyarakat berbasis teknologi informasi yakni, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Mengacu hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur dalam upaya memenuhi hak dan kewajiban setiap warga negara serta terwujudnya tanggung jawab negara dan pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur telah membentuk tim pengelola aduan masyarakat melalui melalui Keputusan Bupati Tanjung Jabung Timur Nomor 508 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Sejak keputusan Bupati tersebut ditetapkan, Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur terus berupaya meningkatkan pelayanan publik dalam memfasilitasi aduan dan aspirasi masyarakat terhadap pelaksanaan pemerintahan dan pengawasan penyalahgunaan wewenang para penyelenggara pemerintah.

Melalui SP4N Lapor 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 agar lebih terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahan, memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. Pemerintah dituntut dengan adanya partisipasi yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sehingga hal ini dapat mendorong pemerintah untuk lebih transparan, aspiratif dan akuntabel.

Melalui SP4N diharapkan masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait pelayanan publik karena dapat dilakukan melalui beberapa kanal, yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708, Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

2. Dasar Hukum

- a. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
- d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
- e. Keputusan Bupati Tanjung Jabung Timur Nomor 508 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

3. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Adapun maksud 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 melalui SP4N – Lapor pada tahun 2023.

b. Tujuan

Adapun tujuan dari dibuatnya laporan ini adalah untuk mengetahui banyaknya aduan dari masyarakat yang disampaikan melalui website lapor.go.id dan yang telah di tindak lanjuti oleh Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur Tahun 2023, yang merupakan platform pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional, sehingga diharapkan laporan ini dapat dijadikan rujukan untuk pelayanan yang prima dan mengoptimalisasi penggunaan SP4N-LAPOR

BAB II

PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

1. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan

Adapun laporan dan pelaksanaan pengelolaan aduan masyarakat yang telah ditindaklanjuti pada Tahun 2023 adalah :

Judul Laporan	Tipe Laporan (Anonim/Rahasia)	Sumber Laporan	Instansi Induk	Instansi Terdisposisi	Status Laporan	Provinsi	Kota/Kabupaten	Kecamatan	Kelurahan
Perbaikan Jalan		Website	Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Ditutup oleh Sistem	Jambi	Tanjung Jabung Timur	SADU	Sungai Cemara
Pekerjaan Sumur Bor Pamsimas T.a 2022 Dari Dinas Perkim Tanjabtim Yg Tidak terselesaikan		Android	Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	Ditutup oleh Sistem	Jambi	Tanjung Jabung Timur	SADU	Sungai Cemara
Jalan Hancur Desa Sungai Cemara		Android	Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Ditutup oleh Sistem	Jambi	Tanjung Jabung Timur	SADU	Sungai Cemara
Ppl Desa Sungai Cemara Hanya Sekedar Topeng	Anonim	Android	Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur	Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura	Ditindaklanjuti oleh Instansi	Jambi	Tanjung Jabung Timur	SADU	Sungai Cemara
Ppl Desa Sungai Cemara Hanya Sekedar Topeng	Anonim	Android	Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur	Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura	Ditindaklanjuti oleh Instansi	Jambi	Tanjung Jabung Timur	SADU	Sungai Cemara
Jalan buruk menghambat aktivitas	Anonim	Website	Pemerintah Kabupaten Tanjung		Diarsipkan oleh Admin	Jambi	Tanjung Jabung Timur	SABAK TIMUR	

			Jabung Timur						
Permohonan Pengajuan Bantuan Alat Tangkap Perikanan		Android	Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur	Dinas Perikanan	Ditutup oleh Sistem	Jambi	Tanjung Jabung Timur	SADU	Sungai Cemara
Website Tidak Dapat Digunakan	Rahasia	Website	Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Ditindaklanjuti oleh Instansi	Jambi	Tanjung Jabung Timur		
Harga Pinang Petani Sangat Anjlok		Website	Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur	Dinas Perkebunan dan Peternakan	Ditutup oleh Sistem	Jambi	Tanjung Jabung Timur	KUALA JAMBI	Kampung Laut
Perubahan Nik	Rahasia	Website	Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Ditutup oleh Sistem	Jambi	Tanjung Jabung Timur	SABAK BARAT	

Laporan Tahun 2023 dengan grafik dan statistik sebagai berikut :



2. Evaluasi Pengelolaan Aduan Masyarakat

Dari data di atas, diperoleh aduan masyarakat melalui kanal SP4N-LAPOR! Kabupaten Tanjung Jabung Timur sebanyak 10 laporan. Dari 10 laporan tersebut satu diantaranya dengan substansi yang sama dan semua laporan telah ditindaklanjuti oleh instansi terkait.

Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang pada tanggal 21 April 2023 aduan yang disampaikan dengan judul perbaikan jalan, pada tanggal 27 April 2023 aduan

yang disampaikan dengan judul jalan hancur Desa Sungai Cemara dan tanggal 11 Mei 2023 aduan yang disampaikan dengan judul jalan buruk menghambat aktifitas. Pada Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman pada tanggal 21 April 2023 aduan yang disampaikan dengan judul Pekerjaan Sumur Bor Pamsimas TA 2022 Dari Dinas Perkim Tanjabtim yang tidak terselesaikan. Pada Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura aduan yang disampaikan dengan judul Ppl Desa Sungai Cemara Hanya Sekedar Topeng. Dinas Perikanan pada tanggal 14 Mei 2023 aduan yang disampaikan dengan judul Permohonan Pengajuan Bantuan Alat Tangkap Perikanan. Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada tanggal 2 Juni 2023 aduan yang disampaikan dengan judul Website tidak dapat digunakan dan pada tanggal 28 Juni 2023 aduan yang disampaikan dengan judul Perubahan NIK. Pada dinas Perkebunan dan Peternakan pada tanggal 15 Juni 2023 aduan yang disampaikan dengan judul Harga Pinang Petani Sangat Anjlok.

BAB III

PROGRAM DAN KEGIATAN PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

Adapun program dan kegiatan yang telah dilaksanakan pada Tahun 2023 sebagai berikut :

1. Peningkatan Kualitas Layanan Pengelola SP4N Lapor

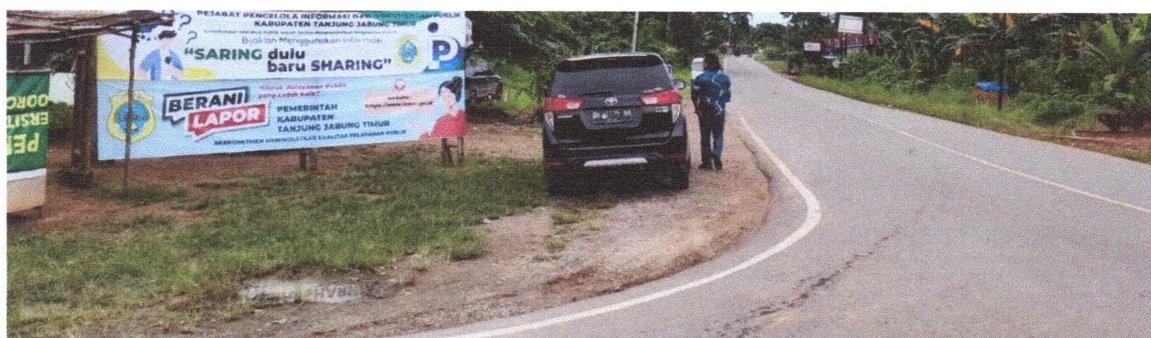


Guna meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan layanan aduan masyarakat, Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur telah melaksanakan kegiatan sosialisasi dan koordinasi pengelola layanan SP4N Lapor pada tanggal 25 Juli 2023 di Aula Kantor Bupati Tanjung Jabung Timur.

Pada kegiatan ini dihadiri oleh Kepala Perangkat Daerah, Sekretaris dan Petugas atau Operator layanan pengaduan. Kegiatan yang dilaksanakan selama 1 (satu) hari ini membahas berbagai persoalan terkait pengaduan masyarakat termasuk pengelolaan layanan SP4N Lapor.

Melalui sosialisasi dan rapat koordinasi ini diharapkan seluruh Perangkat Daerah dapat meningkatkan kualitas pelayanan aduan masyarakat dengan menindaklanjuti aduan dan tepat waktu.

2. Sosialisasi melalui media luar ruangan.



Sosialisasi melalui media spanduk di 11 kecamatan dalam Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Sosialisasi melalui media spanduk di 11 kecamatan dalam Kabupaten Tanjung Jabung Timur ini dilakukan dipersimpangan dan tempat-tempat strategis yang kerap dilalui masyarakat. Melalui media ini diharapkan masyarakat mengetahui tentang saluran aduan yang dapat digunakan dan dimanfaatkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan aduannya kepada pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan.

BAB IV

SARAN DAN MASUKAN

Pada penyelenggaraan pengelolaan aduan masyarakat ini masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan pada tahun berikutnya, sebagai berikut :

1. Pembaruan SK Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur.
2. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia pengelola layanan SP4N Lapor.
 - a. Peningkatan kualitas layanan admin kabupaten.

Admin Kabupaten sering tidak mengikuti pelatihan maupun peningkatan kapasitas pengelola layanan SP4N Lapor yang dilaksanakan oleh Kementerian, baik berupa

Bimbingan Teknis maupun Rapat Koordinasi pengelola SP4N Lapor yang dilaksanakan se Indonesia maupun dibagi perwilayah regional.

b. Peningkatan kualitas layanan admin penghubung

Belum tersedianya anggaran untuk peningkatan kualitas layanan bagi admin penghubung baik berupa Bimbingan Teknis pelayanan maupun Koordinasi ke pihak terkait.

BAB V

PENUTUP

Demikian laporan ini dibuat sebagai bahan evaluasi terhadap layanan aduan yang dilaksanakan admin penghubung, selanjutnya laporan ini akan disampaikan kepada Bupati Tanjung Jabung Timur. Kami menyadari dalam penulisan laporan ini masih terdapat banyak kekeliruan dan kekurangan, untuk itu kami meminta masukan untuk penyempurnaan laporan ini.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Tanjung Jabung Timur



HERMAN TONI, SE, ME