



**LAPORAN TAHUNAN
PENGELOLAAN PENGADUAN
MELALUI SP4N LAPOR
DI KABUPATEN TORAJA UTARA**

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

BAB I GAMBARAN UMUM SP4N-LAPOR!

1. Latar Belakang
2. Dasar Hukum
3. Tujuan SP4N-LAPOR!

BAB II PENGELOLAAN SP4N-LAPOR! DI KABUPATEN TORAJA UTARA

1. Rekapitulasi Pengaduan
 - a. Materi dan Kategori Pengaduan
2. Kinerja Pengelolaan Pengaduan
 - a. Persentase Penyelesaian Pengaduan
 - b. Rata-rata Waktu tindak lanjut pengaduan
3. Rencana Kegiatan Pengelolaan Pengaduan

BAB III PENUTUP

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan berkat-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan laporan ini. Laporan ini disusun sebagai laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan melalui SP4N LAPOR oleh Pemerintah Kabupaten Toraja Utara. Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami sangat mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dan *stakeholder* terkait lainnya guna penyempurnaan laporan ini dan lebih luas lagi peningkatan pengelolaan SP4N LAPOR dalam lingkup Pemerintah Kabupaten Toraja Utara.

Hormat kami,

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik dan Persandian Kabupaten
Toraja Utara

BAB I

GAMBARAN UMUM SP4N LAPOR

1. Latar Belakang

SP4N LAPOR adalah sebuah sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang dikelola oleh Kantor Staf Presiden (KSP) dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. Sistem ini bertujuan untuk memperkuat pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Indonesia dengan menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang untuk menanganinya. SP4N LAPOR! mengintegrasikan sistem aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai platform utama, sehingga sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dikenal sebagai SP4N LAPOR!. Sistem pengelolaan pengaduan ini bertujuan untuk:

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;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Untuk memperkuat terlaksananya pengelolaan pengaduan pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional untuk tahun 2020 sampai 2024 melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 tahun 2020. Road Map ini menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah - langkah pengoptimalian SP4N LAPOR! untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu “mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon

dan solusi cepat serta terpercaya, dan untuk lebih terkoordinasinya serta terarahnya sasaran, program serta kegiatan pada Road Map perlu dijabarkan dalam Rencana Aksi Pemerintah Daerah untuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

2. Dasar Hukum

Pelaksanaan pengaduan melalui SP4N LAPOR di Kabupaten Toraja Utara memiliki dasar hukum sebagai berikut :

1. Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 35 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pelayanan Pengaduan Lingkup Pemerintah Kabupaten Toraja Utara ;
2. Surat Keputusan Bupati Toraja Utara Nomor 427/IV/2019 tentang Penetapan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Pada Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

3. Tujuan

SP4N-LAPOR dibentuk untuk mendorong kebijakan "*no wrong door*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun dapat disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. SP4N-LAPOR memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau aduan terkait pelayanan publik secara online dan terkoordinasi dengan baik. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan akses bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik .

BAB II

PENGELOLAAN SP4N-LAPOR! DI KABUPATEN TORAJA UTARA

1. Rekapitulasi Pengaduan

A. Materi Dan Kategori Pengaduan

Materi pengaduan yang diterima oleh Admin Instansi SP4N LAPOR Pemerintah Kabupaten Toraja Utara sepanjang tahun 2023 (1 Januari s/d 31 Desember 2023) adalah tentang infrastruktur jalan berlubang, pembangunan desa, permukiman, ajakan dan himbauan kepada ASN untuk kepentingan politik, perizinan dan terkait dengan koperasi UMKM.

Kategori pengaduan adalah aspirasi (5 laporan), pengaduan berkadar pengawasan (1 laporan) dan pengaduan tidak berkadar pengawasan (1 laporan).

2. Kinerja Pengelolaan Pengaduan

A. Persentase Penyelesaian Pengaduan

Pengaduan yang disampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Toraja Utara melalui SP4N LAPOR sepanjang tahun 2023 termasuk sedikit (7 laporan) karena sosialisasi yang kurang maksimal dan kesadaran Masyarakat untuk melapor atau mengadu lewat aplikasi ini masih perlu ditingkatkan. Persentase penyelesaian pengaduan adalah 100% yaitu bahwa pengaduan telah diverifikasi, didisposisi ke OPD terkait kemudian ditindaklanjuti melalui respon awal dan respon lanjutan dari OPD terkait.

B. Rata-rata Waktu Penyelesaian Pengaduan

Sesuai dengan statistik SP4N LAPOR rata-rata waktu penyelesaian pengaduan atau laju verifikasi adalah 5,3 hari.

Dari ketujuh laporan pengaduan yang diterima laju verifikasi di bawah atau sampai dengan 3 hari sebanyak 2 laporan dan di atas 3 hari sebanyak 5 laporan.

3. Rencana Kegiatan Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan melalui SP4N LAPOR dalam lingkup Pemerintah Kabupaten Toraja Utara masih belum maksimal dan perlu untuk ditingkatkan. Oleh karena itu beberapa hal yang akan dikerjakan di waktu yang akan datang khususnya di tahun anggaran 2024 antara lain :

- a. Sosialisasi kepada OPD-OPD dan masyarakat tentang pemanfaatan SP4N LAPOR melalui website dan media sosial resmi Pemerintah Kabupaten Toraja Utara;
- b. Sosialisasi Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah bagi Pimpinan OPD dan Camat sesuai dengan ketersediaan anggaran;
- c. Revitalisasi kelembagaan pengelola pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Toraja Utara sesuai dengan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023;
- d. Optimalisasi proses verifikasi dan disposisi pengaduan yang lebih koordinatif dan kolaboratif.

BAB III

PENUTUP

Demikianlah Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Melalui SP4N LAPOR Pemerintah Kabupaten Toraja Utara dibuat untuk menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam rangka penilaian kinerja SP4N LAPOR. Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pengelolaan dan pelaporan SP4N LAPOR Pemerintah Kabupaten Toraja Utara sehingga masukan dan saran sangat diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan ini.

Kami berharap bahwa pengelolaan SP4N LAPOR Pemerintah Kabupaten Toraja Utara di tahun 2024 dapat berjalan lebih baik sesuai dengan rencana kegiatan pengelolaan pengaduan. Untuk itu dukungan dari semua stakeholder terkait dapat lebih proaktif dan maksimal termasuk bimbingan dan arahan dari Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

Terima kasih.

Toraja Utara, 30 Januari 2024

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik dan Persandian Kabupaten
Toraja Utara,

ANDARIAS SAMPE, S.E., M.M.

Pangkat : Pembina Tk.I

NIP : 19670803 199803 1 004