LAPORAN TAHUNAN

PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!

KABUPATEN LUWU

TAHUN 2023



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami khaturkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Luwu melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Tahun 2023 dapat tersusun dan terselesaikan sebagaimana mestinya.

Penyusunan Laporan Tahunan ini adalah rekapitulasi pelayanan publik sepanjang tahun 2023 sebagai bentuk pelaksanaan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu yang tertuang melalui Keputusan Bupati Luwu Nomor Nomor 280/IV/2021 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Luwu.

Laporan Pengelolaan pengaduan yang telah tersusun ini tidaklah sempurna, oleh sebab itu kami membuka diri untuk segala jenis saran dan masukan agar penyusunan laporan tahunan selanjutnya dapat tersusun dengan lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang terlibat dalam Penyusunan Laporan Tahunan Pengelolaan SP4N LAPOR! Kabupaten Luwu Tahun 2023.

Belopa, 24 Januari 2024
Kepala Dinas Kominfo SP Kab. Luwu

Ir. H. MUHAMMAD
Pkt. Pembina Utama Muda
NIP. 19660615 199309 1 002

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR 2
DAFTAR ISI 3
DAFTAR TABEL 4
DAFTAR GAMBAR 5
BAB I GAMBARAN UMUM SP4N-LAPOR! 6
I. Latar Belakang 6
II. Dasar Hukum 7
III. Maksud dan Tujuan 8
BAB II PENGELOLAAN SP4N-LAPOR! 9
I. Rekapitulasi Pengaduan 9
II. Kinerja Pengelolaan Pengaduan 11
III. Rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan 17
BAB III PENUTUP 19

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Tabel Rekapitulasi Laporan 9
Tabel 2.2 Tabel Rekapitulasi Kinerja..... 11
Tabel 2.3 Tabel Rincian Tindaklanjut Laporan..... 12
Tabel 2.4 Tabel Rencana Kegiatan Pengelolaan Pengaduan..... 17

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Grafik Klasifikasi Laporan 9
Gambar 2.2 Kategori Laporan..... 10
Gambar 2.3 Grafik Sumber Laporan..... 11
Gambar 2.4 Grafik Data Pelapor..... 11
Gambar 2.5 Grafik Persentase Penyelesaian Pengaduan 11

BAB I
GAMBARAN UMUM SP4N-LAPOR!

I. Latar Belakang

Pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat secara menyeluruh sudah merupakan tugas dari pemerintah pusat dan daerah yang salah satunya adalah dalam pengelolaan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Aduan masyarakat adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan, keluarga yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku, pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah, yang dilakukan pegawai pemerintah, atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai pemerintah.

Aduan masyarakat adalah bentuk dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan kepada yang diberikan kewenangan untuk menerima atau menindaklanjuti aduan masyarakat. Pengadu atau pelapor adalah perseorangan atau kelompok yang menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku, pelaksanaan fungsi pemerintah yang dilakukan oleh pegawai pemerintah atau informasi tentang adanya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai.

Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Lapor yang diharapkan pengaduan dapat ditangani dengan cepat, transparan dan akuntabel sesuai dengan keinginan masyarakat untuk peningkatan kinerja Pemerintah daerah.

Lapor Luwu adalah layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Luwu melalui Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Luwu, sebagai media untuk menyalurkan Adian bagi

warga dan untuk menangani segala permasalahan di wilayah Kabupaten Luwu.

Melalui SP4N LAPOR 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).

II. Dasar Hukum

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

a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
b. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman;
c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UndangUndang Keterbukaan Informasi;
e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
g. 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;
h. Keputusan Bupati Luwu Nomor 280/IV/2021 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Luwu;

i. Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020-2024.

III. Maksud dan Tujuan

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 melalui SP4N – Lapor pada tahun 2023.

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 Luwu di 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 SP4N-LAPOR!

I. Rekapitulasi Pengaduan

Pada bab ini disampaikan laporan pengelolaan aduan Masyarakat di pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2023 di kanal aduan SP4N-LAPOR! Yang secara rinci disampaikan pada sub bab berikut ini.

Materi dan Kategori Laporan

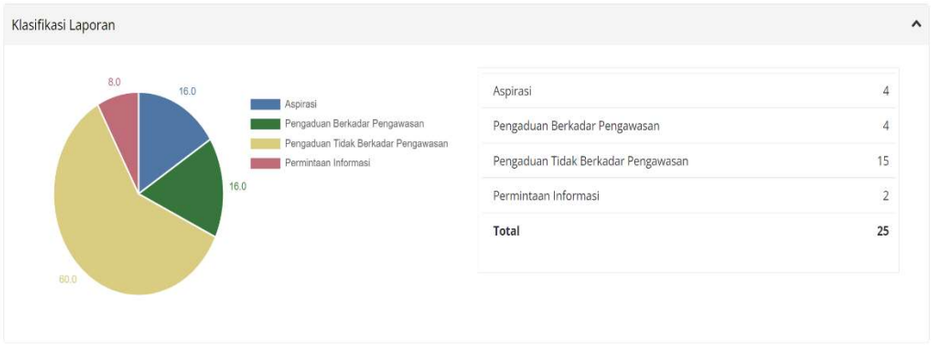
Laporan pengelolaan aduan masyarakat di Kabupaten Luwu selama tahun 2023, meliputi portal lapor.go.id yang secara rinci disampaikan sebagai berikut :

1. Materi Laporan

Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	0	25	0	0	25	100	2.3	5.00	0

Tabel 2.1 Tabel Rekapitulasi Laporan



Gambar 2.1 Grafik Klasifikasi Laporan

2. Kategori Laporan



Gambar 2.2 Kategori Laporan

10

II. Kinerja Pengelolaan Pengaduan

a. Persentase Penyelesaian Pengaduan

Persentase Laporan aduan masyarakat di Kabupaten Luwu selama tahun 2023, meliputi portal lapor.go.id yang secara rinci disampaikan sebagai berikut :

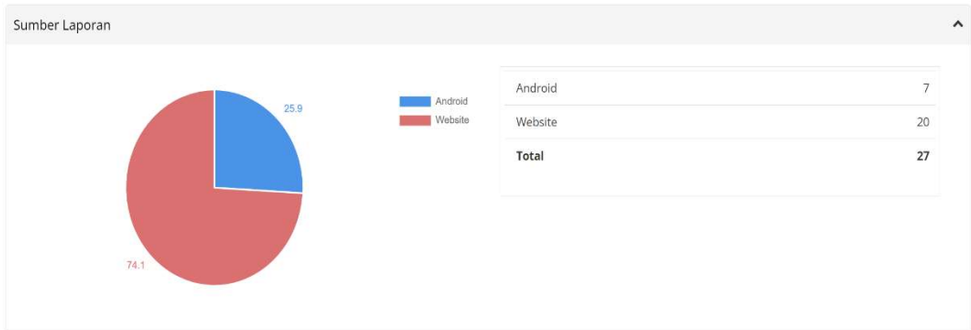
1. Rekapitulasi kinerja

Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	0	25	0	0	25	100	2.3	5.00	0

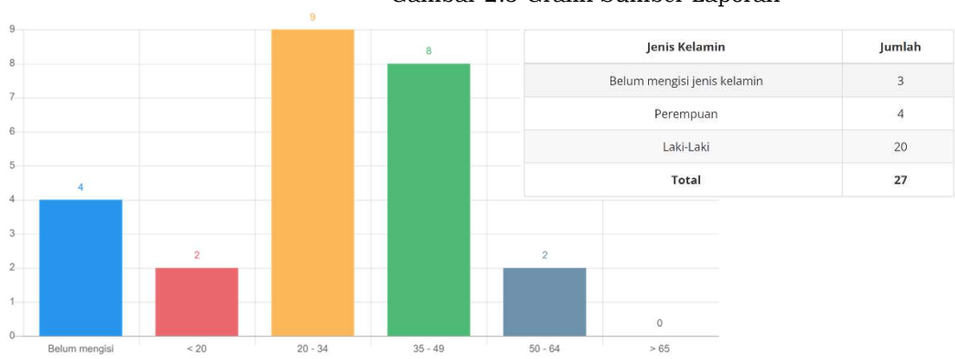
Tabel 2.2 Tabel Rekapitulasi Kinerja

2. Sumber Laporan



Gambar 2.3 Grafik Sumber Laporan

3. Data Pelapor



Gambar 2.4 Grafik Data Pelapor

4. Persentase Penyelesaian Pengaduan



Gambar 2.5 Grafik Persentase Penyelesaian Pengaduan

11

b. Rata-rata Waktu Tindak Lanjut Pengaduan

Rata-rata waktu tindak lanjut aduan masyarakat di Kabupaten Luwu selama tahun 2023, meliputi portal lapor.go.id yang secara rinci disampaikan sebagai berikut :

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindak lanjuti	Proses	Selesai	Total	Tindak Lanjut (%)	Rata-rata Tindak Lanjut (hari)	Rata-rata Hari Penyelesaian (hari)
Pemerintah Kabupaten Luwu	**0**	**0**	**0**	**22**	**22**	**100**	**2.3**	**5.00**
Dinas Lingkungan Hidup Kab. Luwu	0	0	0	3	3	100	0	0
Dinas Pekerjaan Umum & Penataan Ruang Kab. Luwu	0	0	0	3	3	100	1	0
Dinas Pemadam Kebakaran & Penyelamatan Kab. Luwu	0	0	0	3	3	100	0	0
Dinas Pertanian Kab. Luwu	0	0	0	3	3	100	0	0
Dinas Koperasi UKM & Perindustrian Kab. Luwu	0	0	0	2	2	100	0	0
Dinas Sosial Kab. Luwu	0	0	0	2	2	100	20.5	0
Bagian Keuangan Setda Kab. Luwu	0	0	0	1	1	100	0	0
Bagian Umum dan Perlengkapan Setda Kab. Luwu	0	0	0	1	1	100	0	0
DINAS KESEHATAN KABUPATEN LUWU	0	0	0	1	1	100	2	0
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Luwu	0	0	0	1	1	100	0	0
Dinas Komunikasi, Informatika,	0	0	0	1	1	100	3	5.00

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindak lanjuti	Proses	Selesai	Total	Tindak Lanjut (%)	Rata-rata Tindak Lanjut (hari)	Rata-rata Hari Penyelesaian (hari)
Statistika & Persandian								
Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Luwu	0	0	0	1	1	100	2	0
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Luwu	0	0	0	1	1	100	1	0
Dinas Perhubungan Kab. Luwu	0	0	0	1	1	100	0	0
Kecamatan Walenrang Timur	0	0	0	1	1	100	2	0
Badan Administrasi Kesejahteraan Rakyat Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Badan Kesbangpol & Perlindungan Masyarakat Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Badan Pendapatan Daerah Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Badan Perencanaan Pembangunan & Litbang Daerah Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindak lanjuti	Proses	Selesai	Total	Tindak Lanjut (%)	Rata-rata Tindak Lanjut (hari)	Rata-rata Hari Penyelesaian (hari)
Bagian Administrasi Pembangunan & Layanan Pengadaan Setda Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Bagian Administrasi Perekonomian Setda Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Bagian Administrasi Sumber Daya Alam Setda Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Bagian Hukum & HAM Setda Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Bagian Humas dan Protokol Setda Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Bagian Organisasi & Pendayagunaan Aparatur Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Bagian Pemerintahan & Otonomi Daerah Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
DISKOMINFO LUWU	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Kepemudaan & Olahraga Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Ketahanan Pangan Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Ketenagakerjaan & Transmigrasi Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Pariwisata Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Pemberdayaan Perempuan &	0	0	0	0	0	0	0	0

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindak lanjuti	Proses	Selesai	Total	Tindak Lanjut (%)	Rata-rata Tindak Lanjut (hari)	Rata-rata Hari Penyelesaian (hari)
Perlindungan Anak Kab. Luwu								
Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Pendidikan Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Pengendalian Penduduk & Keluarga Berencana Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Perdagangan Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Perikanan Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Perpustakaan & Kearsipan Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Pertanahan Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
Inspektorat Daerah Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0
KANWIL LUWU	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Bajo Barat	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Bastem	0	0	0	0	0	0	0	0

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindak lanjuti	Proses	Selesai	Total	Tindak Lanjut (%)	Rata-rata Tindak Lanjut (hari)	Rata-rata Hari Penyelesaian (hari)
Kecamatan Bastem Utara	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Belopa	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Belopa Utara	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Bua	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Bua Ponrang	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Kamanre	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Lamasi	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Lamasi Timur	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Larompong	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Larompong Selatan	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Latimojong	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Ponrang	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Ponrang Selatan	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Suli	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Suli Barat	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Walenrang	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Walenrang Barat	0	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Walenrang Utara	0	0	0	0	0	0	0	0
RSUD Batara Guru Belopa	0	0	0	0	0	0	0	0
Sekretariat DPRD Kab. Luwu	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabel 2.3 Tabel Rincian Tindaklanjut Laporan

III. Rencana Kegiatan Pengelolaan Pengaduan

Rencana kegiatan pengelolaan pengaduan di lingkup Pemerintah Kabupaten Luwu sudah tertuang dalam Buku Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2020-2024, rencana kegiatan pengelolaan pengaduan Kabupaten luwu tahun 2024 berdasarkan Rencana Aksi, adalah sebagai berikut :

No	Program, Kegiatan	Pihak Terlibat
1	**Peningkatan Pertisipasi Pemangku Kepentingan**	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
a	Sosialisasi pelayanan pengaduan SP4N-LAPOR	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
b	Rakor pelayanan pengaduan SP4N-LAPOR	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
c	Peningkatan komunikasi publik	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
2	**Koordinasi Pelaksanaan, Pemantauan dan Evaluasi**	
a	Pelaksanaan proses dan tindak laniut pelayanan pengaduan	Dinas Kominfo, Semua OPD
b	Rakor monitoring/pemantauan dan evaluasi pelaksanaan proses penanganan pengaduan	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
c	Koordinasi dan konsultasi pelayanan pengaduan ke Provinsi Sulsel dan ke Pemerintah Pusat	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
3	**Optimalisasi Pemanfaatan data dan Aplikasi**	
a	Survey Kepuasan Masyarakat terhadap SP4N-LAPOR	Dinas Kominfo, Semua OPD
b	Penyusunan Laporan Pengaduan secara berkala	Dinas Kominfo, Semua OPD
c	Monev Tindak Lanjut pengaduan	Dinas Kominfo, Semua OPD
d	Publikasi dan Diseminasi Data pengaduan	Dinas Kominfo, Semua OPD
4	**Penauatan Kelembagaan**	
a	Tersedianya anggaran pengelolaan pengaduan	Dinas Kominfo, Semua OPD, Bappeda, BPKD
b	Penguatan Tim Koordinasi dan Pelaksana Pengelola Pengaduan	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
c	Review SOP pelayanan pengaduan	Dinas Kominfo, Semua OPD

No	Program, Kegiatan	Pihak Terlibat
5	**Penguatan Sumber Daya**	
a	Bimbingan Teknis/Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pengelola Pengaduan	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
b	Pertemuan Refreshing Pengelola Penqaduan	Dinas Kominfo, Semua OPD
c	Kompetisi SP4N-LAPOR Tingkat Kabupaten	Sekretariat Daerah, Dinas Kominfo inspektorat
d	Peningkatan jaringan dan Infrastruktur	Dinas Kominfo, Semua OPD
e	Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan pengaduan	Dinas Kominfo, Semua OPD

Tabel 2.4 Tabel Rencana Kegiatan Pengelolaan Pengaduan

BAB III
PENUTUP

Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat telah dilakukan di Pemerintah Kabupaten Luwu, namaun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan di tahun berikutnya, Berdasarkan Evaluasi pengelolaan aduan masyarakat, diperoleh rekomendasi tindak lanjut sebagai berikut :

1. Melaksanakan sosialisasi secara maksimal kepada seluruh OPD selaku Pejabat penghubung dan terkait pentingnya pemenuhan tindaklanjut aduan masyarakat sebagai Implementasi Pelayanan Publik dari Pemerintah;
2. Perlu bimbingan teknis/pelatihan untuk meningkatkan kapasitas Admin pengelola pengaduan tentang tatacara penggunaan portal lapor.go.id;
3. Dukungan anggaran yang lebih memadai juga diharapkan dapat diberikan pada tahun anggaran berikutnya, sehingga pelaksanaan tindak lanjut laporan kepada masyarakat dapat lebih maksimal kedepannya;
4. Pengenalan portal aduan masyarakat lapor.go.id melalui media luar ruangan dan media online sehingga masyarakat lebih mengetahui kemana mereka harus menyampaikan aduannya;
5. Komitmen dari berbagai pihak, sehingga pelaksanaan pelayanan pengaduan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar dan berkesinambungan.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan Evaluasi atas pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu.