# LAPORAN TAHUNAN

## PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!

## KABUPATEN LUWU

## TAHUN 2024



## 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 2024 dapat tersusun dan terselesaikan sebagaimana mestinya.

Penyusunan Laporan Tahunan ini adalah rekapitulasi pelayanan publik sepanjang tahun 2024 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 2024.

Belopa, 12 Februari 2025
**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. Statistik Pengelolaan SP4N-LAPOR! ..... 9
II. Kendala Pengelolaan ..... 16
III. Rencana kegiatan Pengelolaan Pengaduan ..... 16
BAB III PENUTUP ..... 18

# 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..... 16

# 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 2024.

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 2024, 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. Statistik Pengelolaan SP4N-LAPOR!

Pada bab ini disampaikan laporan pengelolaan aduan Masyarakat di pemerintah Kabupaten Luwu Tahun 2024 di kanal aduan SP4N-LAPOR! Yang secara rinci disampaikan pada sub bab berikut ini.

### Materi, Kategori Laporan dan Kinerja Pengelolaan Pengaduan

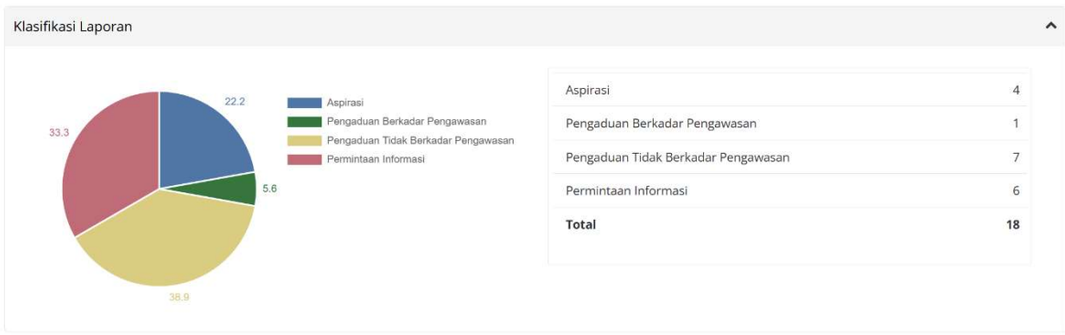
Laporan pengelolaan aduan masyarakat di Kabupaten Luwu selama tahun 2024, meliputi portal lapor.go.id yang secara rinci disampaikan sebagai berikut :

1. Materi Laporan

Rekapitulasi Kinerja

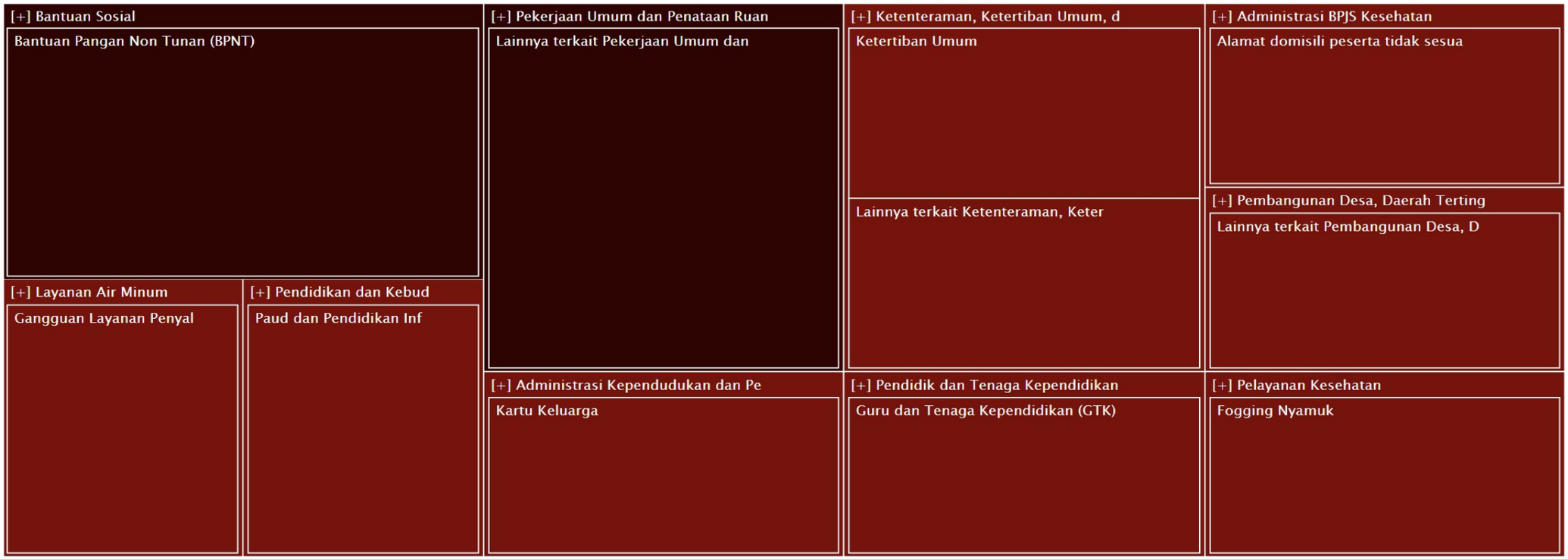
| Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Arsip | Total (Tanpa Arsip dan Tunda) | %TL | RTL | RHP | RV |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 0 | 0 | 18 | 0 | 3 | 18 | 100 | 6.8 | 0 | 0 |

Tabel 2.1 Tabel Rekapitulasi Laporan




Gambar 2.1 Grafik Klasifikasi Laporan

2. Kategori Laporan




Gambar 2.2 Kategori Laporan

3. Kinerja Pengelolaan Pengaduan

a. Persentase Penyelesaian Pengaduan

Persentase Laporan aduan masyarakat di Kabupaten Luwu selama tahun 2024, meliputi portal lapor.go.id yang secara rinci disampaikan sebagai berikut :

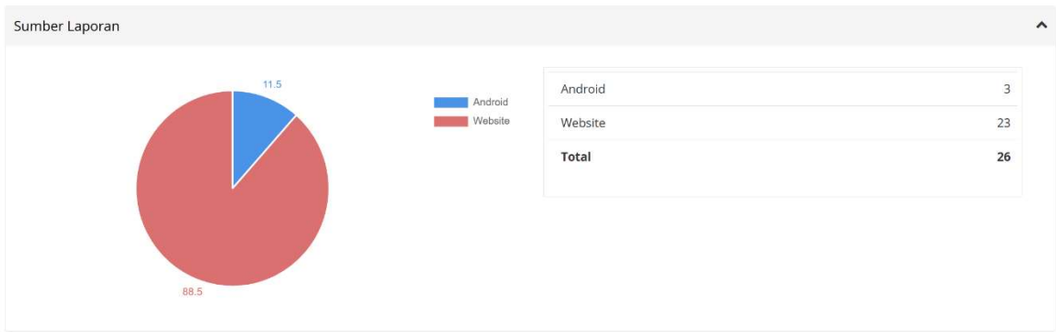
1. Rekapitulasi kinerja


Rekapitulasi Kinerja

| Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Arsip | Total (Tanpa Arsip dan Tunda) | %TL | RTL | RHP | RV |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 0 | 0 | 18 | 0 | 3 | 18 | 100 | 6.8 | 0 | 0 |

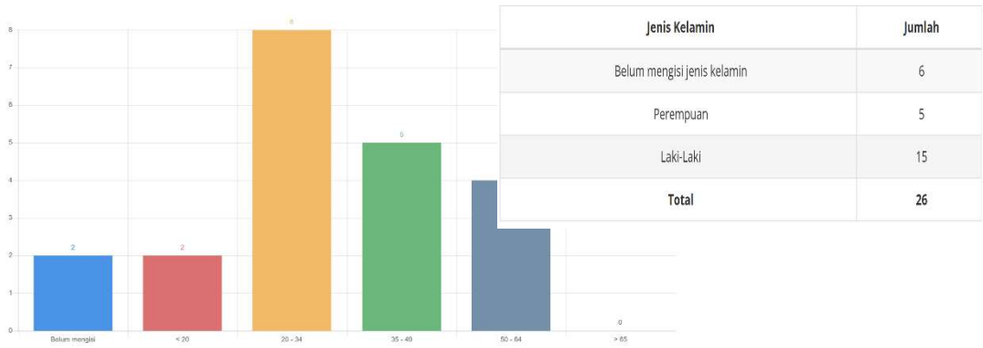
Tabel 2.2 Tabel Rekapitulasi Kinerja

2. Sumber Laporan




Gambar 2.3 Grafik Sumber Laporan

3. Data Pelapor




| Jenis Kelamin | Jumlah |
|---|---|
| Belum mengisi jenis kelamin | 6 |
| Perempuan | 5 |
| Laki-Laki | 15 |
| **Total** | **26** |

Gambar 2.4 Grafik Data Pelapor

4. Persentase Penyelesaian Pengaduan




Gambar 2.5 Grafik Persentase Penyelesaian Pengaduan

b. Rata-rata Waktu Tindak Lanjut Pengaduan

Rata-rata waktu tindak lanjut aduan masyarakat di Kabupaten Luwu selama tahun 2024, meliputi portal lapor.go.id yang secara rinci disampaikan sebagai berikut:

| Unit Kerja | Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Total | %TL | RTL | RHP |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pemerintah Kabupaten Luwu | 0 | 0 | 0 | 18 | 18 | 100 | 6.8 | 0 |
| Dinas Pekerjaan Umum & Penataan Ruang Kab. Luwu | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 100 | 0.5 | 0 |
| Dinas Kesehatan Kabupaten Luwu | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 100 | 5 | 0 |
| Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Luwu | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 100 | 31.3 | 0 |
| Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Luwu | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Dinas Sosial Kab. Luwu | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 100 | 0.5 | 0 |
| Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kab. Luwu | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100 | 1 | 0 |
| Dinas Lingkungan Hidup Kab. Luwu | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Dinas Pertanian Kab. Luwu | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Kecamatan Walenrang | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100 | 2 | 0 |
| Badan Administrasi Kesejahteraan Rakyat 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 & | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Unit Kerja | Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Total | %TL | RTL | RHP |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Litbang Daerah Kab. Luwu | | | | | | | | |
| 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 Keuangan 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 |
| Bagian Umum dan Perlengkapan Setda 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 Komunikasi, Informatika, Statistika & Persandian | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dinas Koperasi UKM & Perindustrian Kab. Luwu | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dinas Pariwisata Kab. Luwu | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dinas Pemadam Kebakaran & | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Unit Kerja | Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Total | %TL | RTL | RHP |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Penyelamatan Kab. Luwu | | | | | | | | |
| Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Luwu | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dinas Pemberdayaan Perempuan & Perlindungan Anak Kab. Luwu | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dinas Pendidikan Luwu | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. 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 Perhubungan 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 |
| 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 |
| 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 |

| Unit Kerja | Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Total | %TL | RTL | RHP |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 Barat | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kecamatan Walenrang Timur | 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

## II. Kendala Pengelolaan

### a) Kendala Internal

Terdapat beberapa kendala internal yang dihadapi sepanjang pelaksanaan tugas di Tahun 2024. antara lain :

1. Pejabat Penghubung disetiap OPD belum memahami pentingnya keberadaan portal SP4N LAPOR sebagai tempat pengaduan online Rakyat dalam pelaksanaan Pelayanan Publik.
2. Admin penghubung belum seluruhnya menyampaikan update pengaduan dan kepada Pejabat Penghubung sebagai informasi pegelolaan pengaduan.

### b) Kendala Eksternal

Beberapa kendala Eksternal yang dihadapi sepanjang pelaksanaan tugas di Tahun 2024. antara lain :

1. Sebagian besar masyarakat khususnya di Kabupaten Luwu belum mengetahui keberadaan media aduan Aplikasi SP4N-LAPOR!. sebagai wadah dalam menyampaikan aduan terhadap pelaksanaan pelayanan publik.
2. Sering terjadi gangguan teknis pada aplikasi di sepanjang tahun 2024, sehingga aplikasi tidak bisa diakses dengan baik.

## 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 |

| No | Program, Kegiatan | Pihak Terlibat |
|---|---|---|
| | | 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 |
| | | |
| **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, namun 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.