

LAPORAN TAHUNAN

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR Tahun 2024

LAPOR!

www.lapor.go.id

Lewat WA



0821 7777 5960

Via Website LAPOR!

www.lapor.go.id



Hj. LISDAYANTI DARLIANSJAH
Pj. Ketua TP PKK Kab. Kapuas

Ir. H. DARLIANSJAH, M.Si
Pj. Bupati Kapuas

Drs. SEPTEDY, M.Si
Sekda Kab. Kapuas

Dr. Dra. APOLLONIA SEPTEDY, MA
Ketua DWP Kab. Kapuas

DINAS KOMINFOSANTIK KABUPATEN KAPUAS

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Kapuas 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 Kapuas yang tertuang melalui Keputusan Bupati Kapuas Nomor 609/DISKOMINFOSANTIK TAHUN 2024, tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Public Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Kapuas Tahun 2024.

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.

Kuala Kapuas, Desember 2024



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	1
Daftar Isi	2
Daftar Tabel	3
BAB I : Pendahuluan	3
BAB II : Penyelesaian Pengelolaan Aduan Masyarakat.....	6
BAB III : Kendala Internal dan Eksternal	11
BAB IV : Penutup	12
Lampiran	13



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sarana dan Prasarana SP4N-LAPOR! Kabupaten Kapuas	6
Tabel 2.2 Sumber Daya Manusia SP4N-LAPOR Kabupaten Kapuas.....	6
Tabel 2.3 Daftar Aduan masyarakat per OPD tahun 2024.....	9
Tabel 2.4 Jam Operasional	10
Tabel 2.5 Jumlah Anggaran LAPOR Kabupaten Kapuas T.A. 2024..	10

BAB I

PENDAHULUAN

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 adalah layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Kapuas melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik sebagai media untuk menyalurkan aduan bagi warga dan untuk menangani segala permasalahan di wilayah Kabupaten Kapuas.

Melalui SP4N LAPOR diharapkan masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait pelayanan publik karena dapat melalui beberapa kanal, yaitu website www.lapor.go.id dan WA 082177775960.

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 Undang Undang 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 Kapuas Nomor: 609/DISKOMINFOSANTIK TAHUN 2024, tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Kapuas Tahun 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 Kapuas 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

PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN

ADUAN MASYARAKAT

I. Sarana dan Prasarana

Pada tahun 2024, pelayanan pengaduan Kabupaten Kapuas menggunakan ruangan serta sarana dan prasarana yang terdapat pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik, sedangkan Ruang Sekretariat berada pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik. Untuk diketahui bahwa baik ruang pelayanan maupun ruang Sekretariat merupakan satu kesatuan dari Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Kapuas.

NO	JENIS SARANA DAN PRASARANA	KETERSEDIAAN	KONDISI
1.	Sarana Pelayanan Operasional Pengaduan Masyarakat SP4N LAPOR	<ul style="list-style-type: none">- Meja Informasi (1 buah)- PC (2 buah)- Kursi + meja tamu (1 set)- Jaringan Internet- Buku Tamu & Catatan Permohonan	Baik
2.	Sarana Sosialisasi & Dokumentasi Elektronik	<ul style="list-style-type: none">- <i>Website</i> lapor.go.id- WA (082177775960)	Baik

Tabel 2.1 Sarana dan Prasarana SP4N-LAPOR! Kabupaten Kapuas



II. Sumber Daya Manusia

Personil Tim Koordinasi SP4N-LAPOR Kabupaten Kapuas ditunjuk oleh Bupati Kapuas melalui Keputusan Bupati Kapuas Nomor 609/DISKOMINFOSANTIK TAHUN 2024, tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Kapuas Tahun 2024. Adapun komposisi dari personil SP4N-LAPOR Kabupaten Penajam Paser Utara antara lain :

NO	JENISSARANADAN PRASARANA	KETERSEDIAAN	DIPERLUKAN
1	SaranaMejapelayanan InformasiPublik	-MejaInformasi(1buah) -PCDesktop(2buah) -Printer(1buah) -JaringanInternetbersama (10MBPSIndiHome) -BukuTamu&Catatan Permohonan -Kursitunggu(1buah) -Scaner(1 buah)	-Printer(1buah) -Televisi(1buah)
2	SaranaRuangankerja PPID	-PC(1buah) -Printer(1buah) -LemariArsip(1buah) -UPS(2buah) -Ruang Kerja3x4m	-Laptop(3 buah) -Whiteboardrapat (1buah) -MejaRapat(6buah) -Whiteboard agenda -Dispenser(1buah) -Wirelessaudio(1buah) -LCDProyektor(1buah)
3	Sarana Sosialisasi &DokumentasiElektroni k	- PapanStrukturPPID - Banner(2buah)	-KameraDSLR(1buah) -Papanpengumuman - Majalah/KoranPPID - MobileWirelessAudio(1buah) - Harddisk External(2buah)

Tabel 2.2 Sumber Daya Manusia SP4N-LAPOR Kabupaten Kapuas



III. LAPOR KABUPATEN KAPUAS

1. Lapor.go.id (SP4N-LAPOR!)

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

NO.	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	JUMLAH ADUAN	STATUS		
			SELESAI	PROSES	ARSIP
1.	Pemerintah Daerah Kabupaten Kapuas	1	-	1	-
2.	Inspektorat Kabupaten Kapuas				
3.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kapuas	5	5	-	-
4.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kapuas				
5.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	1	1	-	-
6.	Badan Keuangan dan Aset Daerah				
7.	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Kapuas				
8.	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Kapuas				
9.	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kapuas				
10.	Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kapuas	1	1	-	-
11.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kapuas	1	1	-	-
12.	Dinas Kesehatan Kabupaten Kapuas				
13.	Dinas Ketahanan Pangan dan Perikanan Kabupaten Kapuas				
14.	Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Kapuas	8	-	-	8



15.	Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Kapuas	1	1	-	-
16.	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Kabupaten	8	7	1	-
17.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kapuas				
18.	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Kapuas	1	1	-	-
19.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kapuas	3	3	-	-
20.	Dinas Pendidikan Kabupaten Kapuas				
21.	Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kapuas	2	2	-	-
22.	Dinas Perhubungan Kabupaten Kapuas	5	5	-	-
23.	Dinas Pertanian Kabupaten Kapuas	4	4	-	-
24.	Dinas Sosial Kabupaten Kapuas				
25.	Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kapuas				
26.	Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Kapuas	2	2	-	-
27.	PDAM Kapuas	1	1	-	-
28.	Direktur RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas				
TOTAL		42	40	2	-

2. Evaluasi Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat

Memperhatikan data di atas, diperoleh aduan masyarakat melalui portal SP4N LAPOR! Kabupaten Kapuas sebanyak 42 laporan. Semua laporan tersebut telah ditindaklanjuti oleh instansi terkait yang terdiri dari 40 Aduan berstatus selesai dan 2 Aduan masih dalam proses. Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Kabupaten dan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Kapuas menjadi OPD dengan aduan terbanyak, Klasifikasi Laporan meliputi Permintaan Informasi, Pengaduan Berkadar Pengawasan, Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan dan Aspirasi.

Jumlah pengaduan masyarakat yang masuk dalam portal lapor.go.id pada tahun 2024 ini masih dikategorikan sangat kurang hal ini dapat disebabkan beberapa faktor yaitu informasi terkait kanal pengaduan online rakyat belum diketahui oleh masyarakat pada umumnya dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan Pemerintahan, sehingga kontribusi masyarakat dalam mengawal pelaksanaan pemerintahan khususnya di daerah Kabupaten Kapuas masih sangat rendah. Adanya kanal pengaduan pada masing-masing OPD yang tidak dilaporkan ke Pengelola Admin LAPOR Utama yakni Dinas Kominosantik sehingga aduan yang masuk pada masing-masing OPD tidak terdata pada Kanal.

Meningkatnya kesadaran OPD dalam menindaklanjuti aduan juga mempengaruhi kepercayaan masyarakat untuk selalu memanfaatkan kanal aduan yang ada untuk menyampaikan ketidakpuasannya. Sedangkan pengelolaan media sosial lapor Kabupaten Kapuas untuk tahun 2024 belum dimiliki sebagai media penyebaran informasi kepada masyarakat. Evaluasi dan koordinasi harus sering dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pengelolaan pengaduan.



3. Jam Operasional On Site

Hari	Waktu Pelayanan
Senin s.d. Kamis	08.00 - 16.00
Jum'at	08.00 – 10.30
Sabtu – Minggu	Libur

Penyediaan akses pengaduan masyarakat melalui berbagai media, antara lain :

- Meja layanan langsung di Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Kapuas.
- Telepon/WA : 0821-7777-5960
- Website SP4N LAPOR : lapor.go.id

BAB III

KENDALA INTERNAL DAN EKSTERNAL

I. KENDALA INTERNAL

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

1. Pejabat Penghubung disetiap OPD belum memahami pentingnya keberadaan portal SP4N LAPOR sebagai tempat pengaduan online Rakyat dalam pelaksanaan Pelayanan Publik.
2. Sebagian besar OPD belum memahami SP4N LAPOR;
3. Pejabat penghubung belum seluruhnya menyampaikan update user Admin kepada Admin Kabupaten sebagai informasi pembuatan user setiap OPD.

II. KENDALA EKSTERNAL

Kendala Eksternal yang dihadapi pada tahun 2024 yaitu :

Sebagian besar masyarakat khususnya di Kabupaten Kapuas belum mengetahui keberadaan media aduan online rakyat LAPOR sebagai wadah dalam menyampaikan aduan terhadap pelaksanaan Pembangunan dan Pelayanan Publik di Kabupaten Kapuas.

BAB IV

PENUTUP

Penyelenggaraan pengelolaan Aduan Masyarakat telah dilakukan pemerintah Kabupaten Kapuas, namun ada beberapa yang perlu diperbaiki dan di optimalkan tahun berikutnya. Berdasarkan evaluasi pengelolaan aduan masyarakat diperoleh rekomendasi tindak lanjut sebagai berikut:

1. Melaksanakan sosialisasi secara maksimal kepada seluruh OPD, Kecamatan, Kelurahan dan Desa selaku pejabat penghubung dan terkait pentingnya pemenuhan tindak lanjut 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 yang lebih memadai juga diharapkan untuk tahun berikutnya;
4. Pengenalan portal aduan masyarakat lapor.go.id melalui media luar ruangan dan media online sehingga masyarakat lebih mengetahui kemana mereka harus menyampaikan aduannya.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas.

Kuala Kapuas, 30 Desember 2024

Kepala Dinas Kominfosantik,



Hartoni U. Sawang, S.IP., M.M

NIP. 19670430 198911 1 001

LAMPIRAN

1. SARANA PRASARANA

Ruang PPID dan Ruang LAPOR



2. Sarana Promosi Aplikasi LAPOR



Vtron Yang Berada di Tengah Kota





PEMBANGUNAN & PELAYANAN PUBLIK TIDAK BERES

LAPORKAN SEMUANYA MELALUI **LAPOR!** www.lapor.go.id



Ir. H. DARLIANSJAH, M.Si.
Pj. Bupati Kapuas

Lewat WA 

0821 7777 5960

Via Website LAPOR!
www.lapor.go.id





LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) adalah sebuah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang mudah diakses dan terpadu dengan 81 Kementerian/Lembaga, 5 Pemerintah Daerah, serta 44 BUMN di Indonesia. LAPOR! dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik.

"Setiap laporan masyarakat akan langsung didisposisikan kepada dinas/badan/lembaga/kecamatan sesuai dengan tugasnya untuk segera ditindaklanjuti dan dituntaskan"

Dikembangkan Oleh







CARA MELAPOR YANG BAIK DAN BENAR

- 1 
Sampaikan laporan melalui situs www.lapor.go.id, SMS 1708, mobile apps, atau Twitter
- 2 
Uraikan pokok permasalahan secara jelas, lengkap, dan kronologis
- 3 
Sebutkan waktu dan tempat kejadian dalam laporan
- 4 
Gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar
- 5 
Lampirkan bukti pendukung apabila tersedia
- 6 
Sertakan tagar #LAPOR apabila mengadu via twitter

Pelaporan
Masyarakat umum dapat mengirimkan laporan pada LAPOR! melalui berbagai media termasuk situs <https://www.lapor.go.id/>, sms 1708 dan juga aplikasi mobile. Laporan kemudian diverifikasi terlebih dahulu oleh administrator LAPOR! untuk kejelasan dan kelengkapan, dan selanjutnya diteruskan ke instansi K/L/D terkait paling lambat 3 hari kerja setelah pelaporan dilakukan.



LAPOR!

Sarana interaktif masyarakat dengan pemerintah berbasis media sosial untuk pelayanan pengaduan publik dan pengawasan pembangunan di Kabupaten Kapuas



LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

Ada Permasalahan Dalam Jalannya Pembangunan dan Layanan Publik di Kabupaten Kapuas?

Adukan Semuanya di www.LAPOR.go.id

STOP PUNGLI

PEMBANGUNAN & PELAYANAN PUBLIK TIDAK BERES?
Laporan semuanya melalui

lapor.go.id  **KPS (spasi) isi aduan sms ke 1708**