

Laporan Tahunan 2023

Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Dinas
Sosial Provinsi Kalimantan
Timur Melalui Aplikasi
SP4N-LAPOR!



www.lapor.go.id

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS SOSIAL

JL. DASUK RAHMAN 110 76 TELP | 0541 | 201016 - 201017 FA - 241016
SAMARINDA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya. Dengan rasa syukur yang mendalam, kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan dan dukungan yang diberikan kepada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur dalam menyusun Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Aplikasi SPAN Lapor tahun 2023.

Laporan ini merupakan refleksi komitmen kami untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, sesuai dengan arahan dan kebijakan yang telah ditetapkan. Melalui aplikasi SPAN Lapor, kami berupaya mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan serta memastikan setiap keluhan dapat ditanggapi dengan cepat dan tepat.

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari kerja keras dan dedikasi seluruh tim yang terlibat, serta kerjasama yang erat dengan berbagai pihak terkait. Kami menyadari bahwa laporan ini masih dapat ditingkatkan, oleh karena itu, kami sangat mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak demi penyusunan laporan tahunan mendatang yang lebih baik lagi.

Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas dan transparan mengenai upaya kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Timur. Terakhir, kami berharap agar setiap langkah yang kami ambil dapat memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat dan daerah.

Samarinda, Juli 2024

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| Kata Pengantar | 2 |
| Daftar Isi | 3 |
| BAB I : PENDAHULUAN..... | 4 |
| BAB II : PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT..... | 7 |
| BAB III : KENDALA INTERNAL DAN EKSTERNAL | 10 |
| BAB IV : PENUTUP..... | 12 |
| Lampiran | 13 |

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan landasan utama bagi terciptanya keadilan sosial dan kesejahteraan masyarakat, yang menjadi fokus utama pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur, sebagai salah satu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan berbagai program dan layanan sosial, memiliki peran penting dalam memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan perlindungan, pelayanan, serta fasilitas sosial yang memadai.

Dalam konteks ini, pengelolaan pengaduan atas pelayanan publik menjadi sebuah komponen strategis dalam upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, baik berupa keluhan maupun aspirasi, merupakan salah satu mekanisme penting dalam menjaga akuntabilitas dan transparansi pemerintah daerah. Melalui pengaduan ini, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam mengawasi pelaksanaan program dan kebijakan pemerintah, serta memastikan bahwa setiap keluhan atau masukan dapat ditanggapi secara tepat dan efektif.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Lapor hadir sebagai wadah untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, dengan tujuan agar proses penanganan pengaduan dapat dilakukan secara transparan, akuntabel, dan cepat tanggap. Dengan adanya platform ini, diharapkan setiap pengaduan yang masuk dapat direspon dengan baik, sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.

Demikianlah latar belakang yang melandasi penyusunan Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur melalui Aplikasi SPAN Lapor tahun 2023. Laporan ini mencerminkan komitmen kami dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik bagi kepentingan masyarakat Kalimantan Timur.

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 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. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur NOMOR 36 Tahun 2023 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL DALAM LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

III. Maksud dan Tujuan

Maksud dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui sistem SP4N dan LAPOR di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur adalah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan adanya sistem ini, Dinas Sosial bertujuan untuk menciptakan lingkungan administrasi pelayanan yang lebih efisien dan efektif, yang mampu memberikan solusi cepat terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat sehari-hari.

Secara khusus, tujuan dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui sistem SP4N dan LAPOR adalah sebagai berikut:

1. Menyajikan data dan analisis mengenai jumlah pengaduan yang diterima dari masyarakat melalui platform SPAN Lapor di Provinsi Kalimantan Timur selama tahun 2023.
2. Menilai efektivitas dan responsivitas dalam penanganan setiap pengaduan yang masuk, termasuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil penyelesaian pengaduan.
3. Menyediakan informasi yang transparan dan akurat kepada masyarakat tentang proses penanganan pengaduan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.
4. Menyediakan masukan bagi Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur dalam upaya penyempurnaan dan peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.
5. Memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur melalui sistem SPAN Lapor dapat lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, laporan ini diharapkan dapat menjadi alat evaluasi yang berguna bagi Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas

layanan publik, serta sebagai pedoman untuk perbaikan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di masa mendatang.

BAB II

PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

I. Sarana dan Prasarana

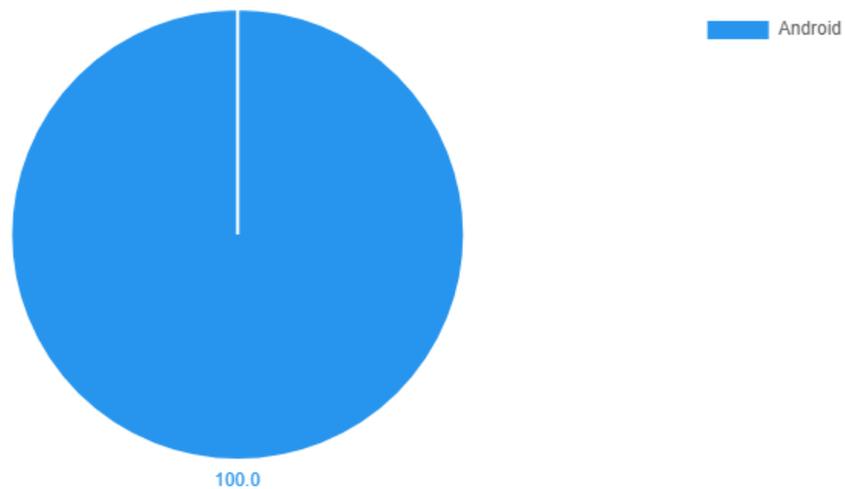
Pada tahun 2022, pelayanan pengaduan Dinas Sosial Provinsi Kaltim menggunakan ruangan serta sarana dan prasarana yang terdapat pada Receptionits dan Ruang Pengaduan Dinas Sosial Provinsi Kaltim yang berlokasi di Gedung Dinas Sosial Provinsi Kaltim, Jl. Basuki Rahmat No.76, Pelabuhan, Kec. Samarinda Kota, Kota Samarinda, Kalimantan Timur

| 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 (1 Buah) - Printer (Tidak Ada) - AC (1 buah) - Kursi + meja tamu (1 set) - Jaringan Internet - Buku Tamu & Catatan Permohonan - Televisi (1 buah) - Lemari Arsip (2 buah) | Baik |
| 2. | Sarana Sosialisasi & Dokumentasi Elektronik | <ul style="list-style-type: none"> - Website lapor.go.id - Media Sosial (Facebook dan Instagram) | |

II. Lapor Dinas Sosial Provinsi Kaltim

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

Laporan pengelolaan aduan masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur selama tahun 2023, meliputi portal lapor.go.id yang secara rinci disampaikan sebagai berikut :



2. Evaluasi Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat

Dalam evaluasi penyelenggaraan pengelolaan aduan masyarakat terkait sosial dan kesejahteraan, kami mengidentifikasi satu aduan yang terkait dengan masalah tersebut selama periode tertentu. Evaluasi ini bertujuan untuk:

1. Analisis Keluhan: Menyelidiki dan menganalisis esensi dari aduan yang diterima terkait dengan sosial dan kesejahteraan, termasuk penyebab dan sifat permasalahannya.
2. Respons Terhadap Aduan: Menilai responsibilitas dalam menanggapi aduan tersebut, termasuk kecepatan, ketepatan, dan cara penyelesaiannya.
3. Pemenuhan Standar Pelayanan: Meninjau apakah penanganan aduan tersebut memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur.
4. Efektivitas Solusi: Mengevaluasi keefektifan solusi yang diberikan dalam menanggapi aduan tersebut, serta dampaknya terhadap pelayanan sosial dan kesejahteraan masyarakat.
5. Rekomendasi Perbaikan: Memberikan rekomendasi untuk penyempurnaan proses pengelolaan aduan masyarakat di masa mendatang, termasuk langkah-langkah untuk meningkatkan responsivitas dan kualitas layanan.

Dengan melakukan evaluasi ini, kami berharap dapat memastikan bahwa setiap aduan yang masuk terkait dengan sosial dan kesejahteraan ditangani dengan serius dan adil, serta mampu memberikan solusi yang memadai bagi masyarakat yang menghadapi tantangan tersebut.

3. Jadwal Operasional On Site

Jam Operasional On Site

| Hari | Waktu Pelayanan |
|------------------|-----------------|
| Senin s.d. Kamis | 08.15 - 16.30 |
| Jum'at | 08.15 – 12.00 |
| Sabtu – Minggu | Libur |

Penyediaan akses pengaduan masyarakat melalui berbagai media, antara lain :

- a. Meja layanan langsung di Receptionist Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur
- b. Website Dinas : <https://dinsos.kaltimprov.go.id/hubungi-kami/>
- c. Telepon/WA : -
- d. Website SP4N LAPOR : lapor.go.id
- e. Media Sosial : Facebook (Dinsos Kalimantan Timur) dan Instagram ([dinsos_kaltim](https://www.instagram.com/dinsos_kaltim))

4. Besaran Anggaran

Jumlah Anggaran SP4N LAPOR Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur T.A. 2023

| NO. | SUMBER DANA SP4N LAPOR TAHUN 2023 | ANGGARAN MURNI (Rp.) | ANGGARAN PERUBAHAN (Rp.) |
|-----|-----------------------------------|----------------------|--------------------------|
| - | - | - | - |

BAB III

KENDALA INTERNAL DAN EKSTERNAL

I. Kendala Internal

1. Tidak adanya serah terima pekerjaan (data/laporan) sebelumnya kepada pengelola yang baru: Kendala ini menghambat kelancaran proses pengelolaan aduan, karena pengelola baru tidak memiliki akses atau pemahaman yang memadai terhadap riwayat dan data laporan sebelumnya. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya kontinuitas dan pemahaman yang menyeluruh dalam menangani aduan.
2. Tidak adanya sarana dan prasarana yang menunjang dalam menginput data pelaporan SPAN Lapor: Keterbatasan sarana dan prasarana untuk menginput data pelaporan melalui aplikasi SPAN Lapor dapat menghambat efisiensi dalam penanganan aduan. Hal ini dapat memperlambat proses penyelesaian aduan dan menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Sebagian besar pejabat belum memahami SP4N LAPOR: Kurangnya pemahaman dari sebagian besar pejabat terkait tentang penggunaan dan manfaat SP4N LAPOR dapat menghambat implementasi yang efektif. Diperlukan pelatihan dan sosialisasi yang lebih intensif agar seluruh pejabat dapat menggunakan sistem ini dengan optimal.

II. Kendala Eksternal

1. Pandemi Covid-19: Pandemi Covid-19 membatasi layanan pengaduan masyarakat untuk dilakukan secara langsung (onsite), yang berpotensi mengurangi aksesibilitas dan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aduan. Kondisi ini menuntut

adaptasi dalam penyediaan layanan pengaduan secara online atau melalui kanal yang tersedia.

2. Keterbatasan Pengetahuan Masyarakat tentang Media Aduan Online Rakyat: Sebagian besar masyarakat, khususnya di Kalimantan Timur, belum sepenuhnya mengenal atau memahami keberadaan dan manfaat dari media aduan online rakyat. Dibutuhkan upaya lebih lanjut dalam sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai cara menggunakan platform ini sebagai sarana untuk menyampaikan aduan terhadap pelaksanaan pemerintahan.

Penyelesaian dari kendala-kendala ini memerlukan kolaborasi antar berbagai pihak terkait, termasuk penyediaan pelatihan, peningkatan sarana dan prasarana, serta kampanye edukasi kepada masyarakat. Dengan demikian, diharapkan efektivitas dan akuntabilitas dalam pengelolaan aduan pelayanan publik di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur dapat meningkat secara signifikan.

BAB IV

PENUTUP

Dalam menghadapi berbagai kendala baik internal maupun eksternal yang dihadapi dalam pengelolaan aduan pelayanan publik di Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur, kami mengucapkan terima kasih atas dedikasi dan kerja keras seluruh tim yang terlibat dalam upaya penyediaan layanan yang lebih baik bagi masyarakat. Meskipun tantangan-tantangan tersebut tidaklah mudah, kami yakin bahwa dengan kerjasama dan komitmen bersama, setiap kendala dapat diatasi dan setiap masalah dapat diselesaikan.

Kami berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan dalam pengelolaan aduan pelayanan publik, dengan menjadikan setiap masukan dan evaluasi sebagai landasan untuk berinovasi dan memberikan pelayanan yang lebih baik di masa depan. Kami juga berharap agar masyarakat dapat semakin aktif dalam menggunakan sarana pengaduan yang telah disediakan, sehingga kami dapat lebih responsif dalam menanggapi setiap aspirasi dan kebutuhan mereka.

Terakhir, mari kita terus berupaya untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dalam pelayanan publik. Dengan cara ini, kita dapat membangun sebuah pemerintahan yang lebih baik dan lebih mampu memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat Kalimantan Timur.

Samarinda, Juli 2024

Kepala Dinas,

Drs. Andi Muhammad Ishak, Apt., M.Si.

Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19680814 199403 1 012

LAMPIRAN

