



LAPORAN TAHUNAN

**PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA
MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!**

Semester 1 Tahun 2024



www.lapor.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami khaturkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Penajam Paser Utara melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Tahun 2024 Semester 2 dapat tersusun dan terselesaikan sebagaimana mestinya.

Penyusunan Laporan Tahunan ini adalah rekapitulasi pelayanan publik sepanjang bulan Januari s/d Juni tahun 2024 sebagai bentuk pelaksanaan Pemerintah Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara yang tertuang melalui Keputusan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 555.6/50/2023 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengaduan dan Pejabat Penghubung pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara 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.

Penajam, Agustus 2024

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	1
Daftar Isi	2
Daftar Tabel	3
BAB I : Pendahuluan	4
BAB II : Penyelesaian Pengelolaan Aduan Masyarakat.....	7
BAB III : Kendala Internal dan Eksternal	13
BAB IV : Penutup	14
Lampiran	15

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sarana dan Prasarana SP4N-LAPOR! Kabupaten Penajam Paser Utara	8
Tabel 2.2 Sumber Daya Manusia SP4N-LAPOR Kabupaten Penajam Paser Utara.. ..	8
Tabel 2.3 Daftar Aduan masyarakat per OPD Semester 1 tahun 2024	8
Tabel 2.4 Jam Operasional	12
Tabel 2.5 Jumlah Anggaran LAPOR Kab.Penajam Paser Utara TA. 2024	12

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) Laporan yang diharapkan pengaduan dapat ditangani dengan cepat, transparan dan akuntabel sesuai dengan keinginan masyarakat untuk peningkatan kinerja Pemerintah daerah.

Lapor Penajam Paser Utara adalah layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, sebagai media untuk menyalurkan aduan bagi warga dan untuk menangani segala permasalahan di wilayah Kabupaten Penajam Paser Utara.

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. Keputusan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 555.6/50/2023 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengaduan dan Pejabat Penghubung pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2023.

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 semester 1 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 Penajam Paser Utara di bulan Januari s/d Juni Tahun 2024 ,yang merupakan platform pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional, sehingga diharapkan laporan ini dapat dijadikan rujukan untuk pelayanan yang prima dan mengoptimisasi penggunaan SP4N-LAPOR.

BAB II

PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

I. Sarana dan Prasarana

Pada Januari s/d Juni Tahun 2024, pelayanan pengaduan Kabupaten Penajam Paser Utara menggunakan ruangan serta sarana dan prasarana yang terdapat pada Dinas Komunikasi dan Informatika yang berlokasi di Pusat Pemerintahan Gedung Asisten I Lantai 2, sedangkan Ruang Sekretariat berada pada Bidang Informasi, Komunikasi Publik dan Kehumasan Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara.

Untuk diketahui bahwa baik ruang pelayanan maupun ruang Sekretariat merupakan satu kesatuan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara.

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 (1 buah)- AC (1 buah)- Kursi + meja tamu (1 set)- Jaringan Internet- Buku Tamu & Catatan Permohonan- Televisi (1 buah)- Lemari Arsip (1 buah)	Baik
2.	Sarana Sosialisasi & Dokumentasi Elektronik	<ul style="list-style-type: none">- <i>Website</i> lapor.go.id- <i>Media Sosial (Facebook dan Instagram)</i>- <i>Call Center 081 1540 1540</i>	Terlaksana

Tabel 2.1 Sarana dan Prasarana SP4N-LAPOR! Kabupaten Penajam Paser Utara

I. Sumber Daya Manusia

Personil Tim Koordinasi SP4N-LAPOR Kabupaten Penajam Paser Utara ditunjuk oleh Bupati Penajam Paser Utara melalui Keputusan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 555.6/50/2023 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengaduan dan Pejabat Penghubung pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2023. Adapun komposisi dari personil SP4N-LAPOR Kabupaten Penajam Paser Utara antara lain :

NO	KLASIFIKASI TIM PERSONIL	TERSEDIA	DIPERLUKAN
1	Personil SP4N-LAPOR	<ul style="list-style-type: none"> - Pembina, Ketua, Sekretaris (3 Orang) - Anggota (2 Orang) - Pengelola Pengaduan/Admin (2 Orang) 	-
2	Pejabat Penghubung	<ul style="list-style-type: none"> - 36 OPD - 24 Kelurahan - 30 Desa - 3 BUND 	-

Tabel 2.2 Sumber Daya Manusia SP4N-LAPOR Kabupaten Penajam Paser Utara

III. LAPOR KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

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

Laporan pengelolaan aduan masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara selama bulan Januari s/d Juni Tahun 2024, meliputi portal lapor.go.id yang secara rinci disampaikan sebagai berikut :

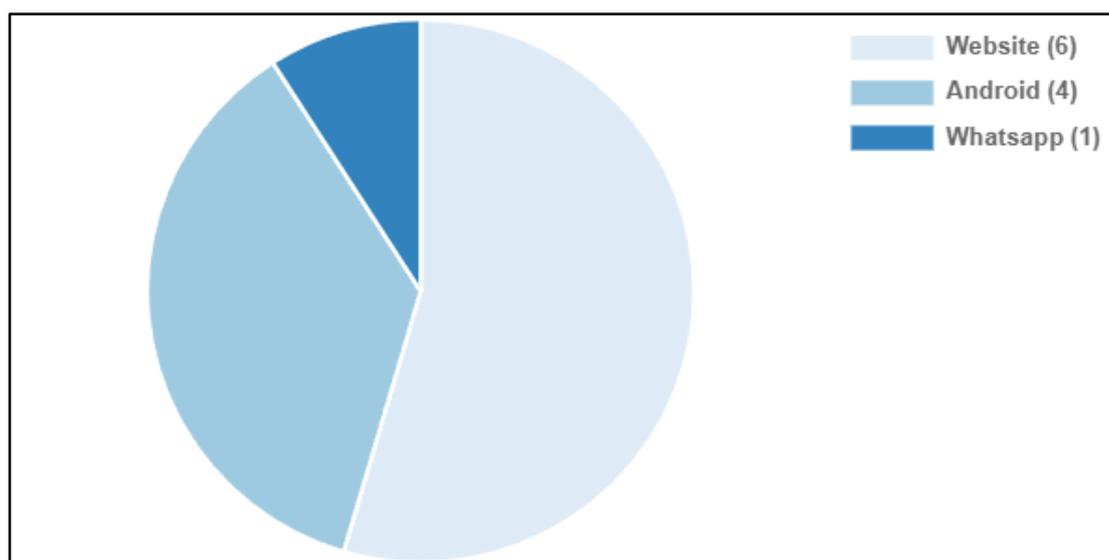
NO.	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	JUMLAH ADUAN	STATUS		
			SELESAI	PROSES	ARSIP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Sekretariat Daerah Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
2	Inspektorat Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
3	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
4	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-

NO.	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	JUMLAH ADUAN	STATUS		
			SELESAI	PROSES	ARSIP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
5	Badan Keuangan dan Aset Daerah Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
6	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
7	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
8	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kab. Penajam Paser Utara				
9	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Penajam Paser Utara	2	2	-	-
10	Badan Pendapatan Daerah Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
11	Dinas Kesehatan Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
12	Dinas Ketahanan Pangan Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
13	Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
14	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
15	Dinas Lingkungan Hidup Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
16	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Penajam Paser Utara	4	4	-	-
17	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
18	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
19	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
20	Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
21	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kab. Penajam Paser Utara	2	2	-	-
22	Dinas Perhubungan Kab. Penajam Paser Utara	1	1	-	-
23	Dinas Perikanan Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
24	Dinas Perpustakaan dan Arsip Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
25	Dinas Pertanian Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
26	Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
27	Dinas Sosial Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
28	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
29	Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
30	Sekretariat DPRD Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
31	Sekretariat Korpri Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-

NO.	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	JUMLAH ADUAN	STATUS		
			SELESAI	PROSES	ARSIP
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
32	RSUD Ratu Aji Putri Botung Kab. Penajam Paser Utara	-	-	-	-
33	Kecamatan Penajam	-	-	-	-
34	Kecamatan Waru	-	-	-	-
35	Kecamatan Babulu	-	-	-	-
36	Kecamatan Sepaku	-	-	-	-
37	PDAM Danum Taka	1	1	-	-
JUMLAH		10	10	0	1

Tabel 2.3 Daftar Aduan masyarakat per OPD bulan Januari s/d Juni Tahun 2024

2. Grafik Aduan Lapor Penajam Paser Utara Januari s/d Juni Tahun 2024 tiap



No	Sumber Laporan	Jumlah
1	Website	6
2	Android	4
3	Whatapp	1
Jumlah Total		11

3. Evaluasi Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat

Memperhatikan data di atas, diperoleh aduan masyarakat melalui portal SP4N-LAPOR! Penajam Paser Utara sebanyak 11 laporan. Laporan yang telah ditindaklanjuti oleh instansi terkait sebanyak 10 laporan dan 1 laporan pengaduan berstatus diarsipkan.

Organisasi Perangkat Daerah yang menjadi tujuan pengaduan yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Perhubungan, Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga dan PDAM Danum Taka.

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 bulan Januari s/d Juni 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 Penajam Paser Utara masih sangat rendah.

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 Penajam Paser Utara untuk tahun 2024 belum dikenal secara luar kepada masyarakat sebagai media penyebaran informasi.

Evaluasi dan koordinasi harus sering dilakukan dalam rangka meningkatkan

pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pengelolaan pengaduan.

4. 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 :

- a. Meja layanan langsung di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara, Lantai 2 Gedung Asisten I.
- b. lapor-ppu@penajamkab.go.id
- c. Telepon/WA : 081 1540 1540
- d. Website SP4N LAPOR : lapor.go.id
- e. Media Sosial : Facebook (**lapor.ppu**) dan Instagram (**lapor.ppu**)
- f. Call Center : 081 1540 1540

5. Besaran Anggaran

Jumlah Anggaran SP4N LAPOR Kabupaten Penajam Paser Utara TA. 2024

NO.	SUMBER DANA SP4N LAPOR TAHUN 2024	ANGGARAN MURNI (Rp.)	ANGGARAN PERUBAHAN (Rp.)
1	Rp. 95.712.000	Rp. 95.712.000	-

BAB III

KENDALA INTERNAL DAN EKSTERNAL

I. KENDALA INTERNAL

Terdapat beberapa kendala internal yang dihadapi sepanjang pelaksanaan tugas di Januari s/d Juni 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/Update user setiap OPD.

II. KENDALA EKSTERNAL

Kendala Eksternal yang dihadapi pada Januari s/d Juni Tahun 2024:

1. Sebagian besar masyarakat khususnya di Kabupaten Penajam Paser Utara belum mengetahui keberadaan Kanal aduan online rakyat sebagai wadah dalam menyampaikan aduan terhadap pelaksanaan pemerintahan, sehingga diperlukan sosialisasi secara menyeluruh ke seluruh wilayah dikabupaten Penajam Paser Utara.

BAB IV

PENUTUP

Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat telah dilakukan di Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara, namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan. Berdasarkan evaluasi pengelolaan aduan masyarakat, diperoleh rekomendasi tindak lanjut sebagai berikut :

1. Melaksanakan sosialisasi secara maksimal kepada seluruh OPD, Kelurahan dan Desa dan juga ke seluruh Puskesmas selaku pejabat penghubung dan terkait pentingnya pemenuhan tindaklanjut aduan masyarakat sebagai Implementasi Pelayanan Publik dari Pemerintah;
2. Perlu dilaksanakannya bimbingan teknis/pelatihan untuk meningkatkan kapasitas Admin pengelola pengaduan tentang tata cara 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 Penajam Paser Utara.

Penajam, Agustus 2024

Sekretaris Daerah,

Drs. H. Tohar, MM
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19680708 199010 1 001

LAMPIRAN

A. Sarana dan Prasana

(Berbagi Ruang Pelayanan PPID dan SP4N LAPOR)



Ruang Layanan Pengaduan Masyarakat



Kursi Tamu



Lemari

B. SK TIM SP4N LAPOR 2023



BUPATI PENAJAM PASER UTARA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

KEPUTUSAN BUPATI PENAJAM PASER UTARA
NOMOR 555.6/ 50 /2023

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN DAN PEJABAT
PENGHUBUNG PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH PEMERINTAH
KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA TAHUN 2023

BUPATI PENAJAM PASER UTARA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, maka perlu membentuk tim koordinasi pengelola pengaduan dan pejabat penghubung pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Penajam Paser Utara;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan tim koordinasi pengelola pengaduan dan pejabat penghubung pada organisasi perangkat daerah pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara, dengan Keputusan Bupati Penajam Paser Utara;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara di Kabupaten Penajam Paser Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2001 Nomor 2, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4182);
 2. Undang-Undang Nomer 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
 4. Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 238, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);

-2-

6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
9. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutar Liar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 202)
10. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182)
11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Pembentukan Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan dan pejabat penghubung Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Penajam Paser Utara, dengan susunan personil sebagaimana tercantum dalam lampiran I keputusan ini;
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU mempunyai tugas sebagaimana tercantum dalam lampiran II keputusan ini;
- KETIGA : Untuk melancarkan tugas dan fungsi koordinasi Pengelola Pengaduan dan pejabat penghubung pada Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara, Sekretaris Tim membentuk sekretariat yang berkedudukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara;
- KEEMPAT : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dan diktum KETIGA harus senantiasa berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan bertanggung jawab kepada Bupati Penajam Paser Utara;
- KELIMA : Segala biaya yang ditimbulkan akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara.

-3-

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di Penajam
pada tanggal 13 Maret 2023

BUPATI PENAJAM PASER UTARA,



HAMDAM

Keputusan ini disampaikan Kepada Yth.:

1. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di Jakarta.
2. Gubernur Provinsi Kalimantan Timur di Samarinda.
3. Ketua DPRD Kabupaten Penajam Paser Utara di Penajam.
4. Inspektur Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara di Penajam.
5. Kepala Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara.
6. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

-4-

Lampiran I : KEPUTUSAN BUPATI PENAJAM PASER UTARA
NOMOR : 555.6/50 /2023
TANGGAL : 13 MARET 2023

SUSUNAN PERSONIL TIM KORDINASI PENGELOLA PENGADUAN DAN PEJABAT
PENGHUBUNG PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
PEMERINTAHAN KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

- Pembina : Bupati Kabupaten Penajam Paser Utara
Penanggungjawab/Ketua : Sekretaris Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara
Sekretaris : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Penajam Paser Utara
Anggota : 1. Inspektur Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara
2. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Penajam
Paser Utara
Pengelola Pengaduan/
Admin : 1. Roinald Pagayang, S.Kom
JF Pranata Humas Pada Dinas Komuniiasi dan
Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara
2. Bayu Haripurwanto, S.Kom
JF Perencana pada Inspektorat Kabupaten
Penajam Paser Utara
3. Anis Sholichah, SE
JF Analisis Kebijakan pada Bagian Organisasi
Setda Kabupaten Penajam Paser Utara

Pejabat Penghubungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Lingkungan
Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara :

NO.	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	PEJABAT PENGHUBUNG
1	2	3
1	Sekretariat Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	Kabag Organisasi dan Tata Laksana
2	Inspektorat Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
3	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
4	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
5	Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
6	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
7	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
8	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris

LAPORAN TAHUNAN PENGELOLAAN
Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-LAPOR!

-5-

NO.	ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	PEJABAT PENGHUBUNG
1	2	3
9	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
10	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
11	Dinas Kesehatan Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
12	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
13	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
14	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
15	Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
16	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
17	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
18	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
19	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
20	Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
21	Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
22	Dinas Perhubungan Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
23	Dinas Perikanan Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
24	Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
25	Dinas Pertanian Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
26	Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
27	Dinas Sosial Kab. Penajam Paser Utara	Sekretaris
28	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
29	Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Penajam Paser Utara	Sekretaris
30	Sekretariat DPRD Kabupaten Penajam Paser Utara	Kabag. Umum
31	Sekretariat Korpri Kabupaten Penajam Paser Utara	Kasubbag Umum
32	RSUD Ratu Aji Putri Botung Kabupaten Penajam Paser Utara	Kepala Bagian Tata Usaha
33	Kecamatan Penajam	Sekretaris
34	Kecamatan Waru	Sekretaris
35	Kecamatan Babulu	Sekretaris
36	Kecamatan Sepaku	Sekretaris

BUPATI PENAJAM PASER UTARA,

 HAMDAM

-6-

Lampiran II : KEPUTUSAN BUPATI PENAJAM PASER UTARA
NOMOR : 555.6/50 /2023
TANGGAL : 13 MARET 2023

SUSUNAN TUGAS TIM KOORDINASI PENGELOLA PENGADUAN DAN PEJABAT
PENGHUBUNG PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
PEMERINTAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

1. Pembina :
 - a. Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Penajam Paser Utara yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai; dan
 - b. Memberikan Pembina, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Penajam Paser Utara
2. Penanggungjawab / Ketua :
 - a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di perangkat daerah berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - b. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan ; dan
 - c. Memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.
3. Sekretaris :
 - a. Melakukan koordinasi terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan public di Kabupaten Penajam Paser Utara yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
 - b. Melakukankoordinasi atas kebijakan dan petunjuk teknis yang di buat dalam rangka penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Penajam Paser Utara;
 - c. Melakukan koordinasi atas pemantauan secara berkala atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan di perangkat daerah, berdasarkan indicator dan target yang ditetapkan;
 - d. Melakukan koordinasi atas evaluasi dan kinerja pengelolaan pengaduan;
 - e. Melakukan koordinasi atas pelaksanaan tugas dan fugsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat; dan
 - f. Melakukan koordinasi atas pemantauan secara berkala terhadap kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di perangkat daerah, berdasarkan indicator dan target yang ditetapkan.
4. Anggota :
 - a. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indicator dan target status pengaduan terlihat terlambat;
 - b. Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;

-7-

- c. Pelaksanaan informaih pengaduan masyrkat kepada perangkat daerah dan masyarakat
 - d. Melapor kinerja pengolahan pengaduan kepada Pembina/penanggung jawab; dan
 - e. Melaksanakan tugas terkait pengolaan pengaduan yang diberikan oleh penanggungjawab/ ketua
5. Pengelolaan pengaduan / Admin
- a. Melakukan pengelolaan yang diteruskan oleh pengelola Lapor-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjutan;
 - b. Menyalurkan pengaduan kepada pengolaan pengaduan pada perangkat daera atau pejabat dilingkungan masing;masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - c. Melakukan pemantauan atas tindakan lanjut dan penyeselenggaraan pengadu dalam lingkungan penyelenggaraan dan organisasi penyeselenggaraan;
 - d. Melakukan evaluasi pengolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
 - e. Menyalur pengaduan kepada koordinator pengolaan pengaduan Nasional, LAPOR! SP4N untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.
6. Pejabat Penghubung
- a. Menginformasikan pengaduan kepada organisasi penyeselenggaraan/perangkat Daerah untuk ditindak lanjuti ;
 - b. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggaraan yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
 - c. Menjawab pengaduan pada organisasi penyelenggaraan/perangkat Daerah dan
 - d. Memberi laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada organisasi peenyelenggaraan/perangkat daerah.

BUPATI PENAJAM PASER UTARA,

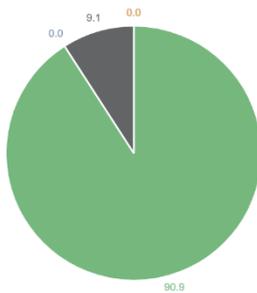
HAMDAM

**Lampiran Statistik - Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara
1 Januari 2024 s/d 30 Juni 2024**

Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	0	10	0	1	10	100	2.6	3.00	0

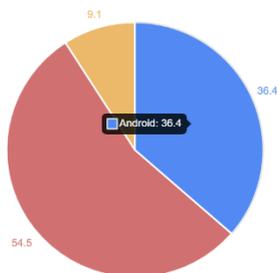
Pengelolaan Laporan Masuk



- Laporan Belum Terverifikasi
- Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti
- Terdisposisi Sedang Diproses
- Terdisposisi Selesai
- Laporan Tertunda
- Laporan Arsip

Laporan Belum Terverifikasi	0
Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	0
Terdisposisi Sedang Diproses	0
Terdisposisi Selesai	10
Laporan Tertunda	0
Laporan Arsip	1
Total	11

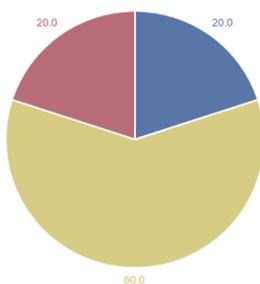
Sumber Laporan



- Android
- Website
- Whatsapp

Android	4
Website	6
Whatsapp	1
Total	11

Klasifikasi Laporan



- Pengaduan Berkadar Pengawasan
- Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan
- Permintaan Informasi

Pengaduan Berkadar Pengawasan	2
Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	6
Permintaan Informasi	2
Total	10

Penilaian Pengelolaan Pengaduan (Aspek Keluhan) ^

- Pemenuhan Persyaratan
- Kecepatan Tindak Lanjut
- Substansi Tindak Lanjut
- Perlindungan Identitas
- Bukti Tindak Lanjut
- Penggunaan Bahasa

Pemenuhan Persyaratan	
Kecepatan Tindak Lanjut	
Substansi Tindak Lanjut	
Perlindungan Identitas	
Bukti Tindak Lanjut	
Penggunaan Bahasa	
Total	0