

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK PROVINSI SUMATERA BARAT

Jalan Pramuka No. 11 A Belanti Padang



LAPORAN

**Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik –
Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat**

(SP4N Lapor!)

TAHUN 2024

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan salah satu media komunikasi interaksi antara masyarakat Sumatera Barat dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat yang dapat menampung keluhan, aduan, kritik, saran dan aspirasi masyarakat yang menjadi obyek sekaligus subyek pembangunan, dimana masyarakat bebas berekspresi untuk mengeluarkan ide, saran dan pendapat sehingga hasilnya tepat sasaran.

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik perlu dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas. Kita ketahui bahwa paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan/ masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan feedback dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu bentuk feedback yang dapat dilakukan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah melalui pengaduan.

Untuk mencapai sasaran yang tepat dalam setiap kebijakan yang diambil oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, LAPOR! menjadi salah satu solusi. Mekanisme SP4N-LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di era digital, mengintegrasikan antara sistem offline dengan online. Laporan pengaduan yang telah melalui media pengaduan yang telah terintegrasi pada Aplikasi LAPOR! ditindaklanjuti oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang membidangi. Setelah seluruh aduan terinput dan terdisposisi pada OPD yang membidangi, maka selanjutnya berlaku proses Standar Operasional Prosedur yang berlaku pada aplikasi LAPOR!.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, yang mengatur kelembagaan SP4N-LAPOR! di daerah, Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik ditunjuk menjadi Pejabat Pengelola Pengaduan di tingkat Provinsi. Dengan demikian sejak tahun 2024, pengelolaan SP4N-LAPOR! di Provinsi Sumatera Barat dialihkan dari sebelumnya oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat kepada Dinas Komunikasi Informatika Provinsi Sumatera Barat.

1.2 Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2022 tentang Provinsi Sumatera Barat;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
- g. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
- h. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang

- Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- i. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat;
 - j. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;
 - k. Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 065-699-2022 tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022-2024;

II. Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui SP4N-LAPOR!

2.1. Penerbitan Keputusan Gubernur dan SOP

Menindaklanjuti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, yang mengatur kelembagaan SP4N-LAPOR! di daerah, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat menerbitkan Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 555-543-2024 tentang Pembentukan Tim Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Penerbitan Keputusan Gubernur Nomor 555-543-2024 diikuti dengan Standar Operasional Prosedur berdasarkan tata kelembagaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.

2.2. Rapat Koordinasi dan Bimbingan Teknis Pengelolaan Pengaduan

2.2.1. Rapat Koordinasi Simpul Stakeholder Pengelola Pengaduan

- a. Rapat dilaksanakan secara daring melalui Zoom pada tanggal 21 Juni 2024.
- b. Pelaksanaan kegiatan bertujuan untuk penguatan koordinasi stakeholder SP4N Lapor paska pengalihan tugas pelaksana harian SP4N Lapor dari Biro Organisasi Setda Prov. Sumbar kepada Diskominfo Sumbar.
- c. Kegiatan diikuti oleh Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik, Kepala Biro Organisasi, Inspektur Daerah Provinsi Sumatera Barat, dan Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat, serta pejabat dan staf terkait.
- d. Dokumentasi Kegiatan:



2.2.2. Rapat Koordinasi Rutin dan Bimbingan Teknis Pengelolaan Pengaduan

- a. Rapat Koordinasi SP4N Lapor dilaksanakan di Kota Padang pada tanggal 10 Oktober 2024.
- b. Pelaksanaan kegiatan bertujuan untuk mensosialisasikan kebijakan teknis SP4N Lapor kepada Pejabat Penghubung dan Petugas Pengelola Peneduguan Lingkup OPD Pemprov. Sumbar dan Kab/Kota di Sumatera Barat.
- c. Kegiatan dihadiri oleh 97 peserta yang berasal dari Pejabat Penghubung dan Petugas Pengelola Peneduguan Lingkup OPD Pemprov. Sumbar dan Kab/Kota di Sumatera Barat.
- d. Narasumber Kegiatan antara lain Kepala Dinas Kominfotik Sumbar, Sekretaris Inspektorat Prov. Sumbar, Asisten Muda II Ombudsman Sumbar, dan Analis Kebijakan Kedeputian Bidang Pelyanan Publik KemenpanRB.
- e. Materi yang disampaikan antara lain:
 - 1) Kebijakan Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional;
 - 2) Urgensi Layanan Pengaduan dalam Pelayanan Publik;
 - 3) Optimalisasi SP4N Lapor di Sumatera Barat;
 - 4) Pengelolaan dan Tindak Lanjut Pengaduan Berkadar Pengawasan.
- f. Dokumentasi Kegiatan:



2.3. Sosialisasi Layanan SP4N-LAPOR!

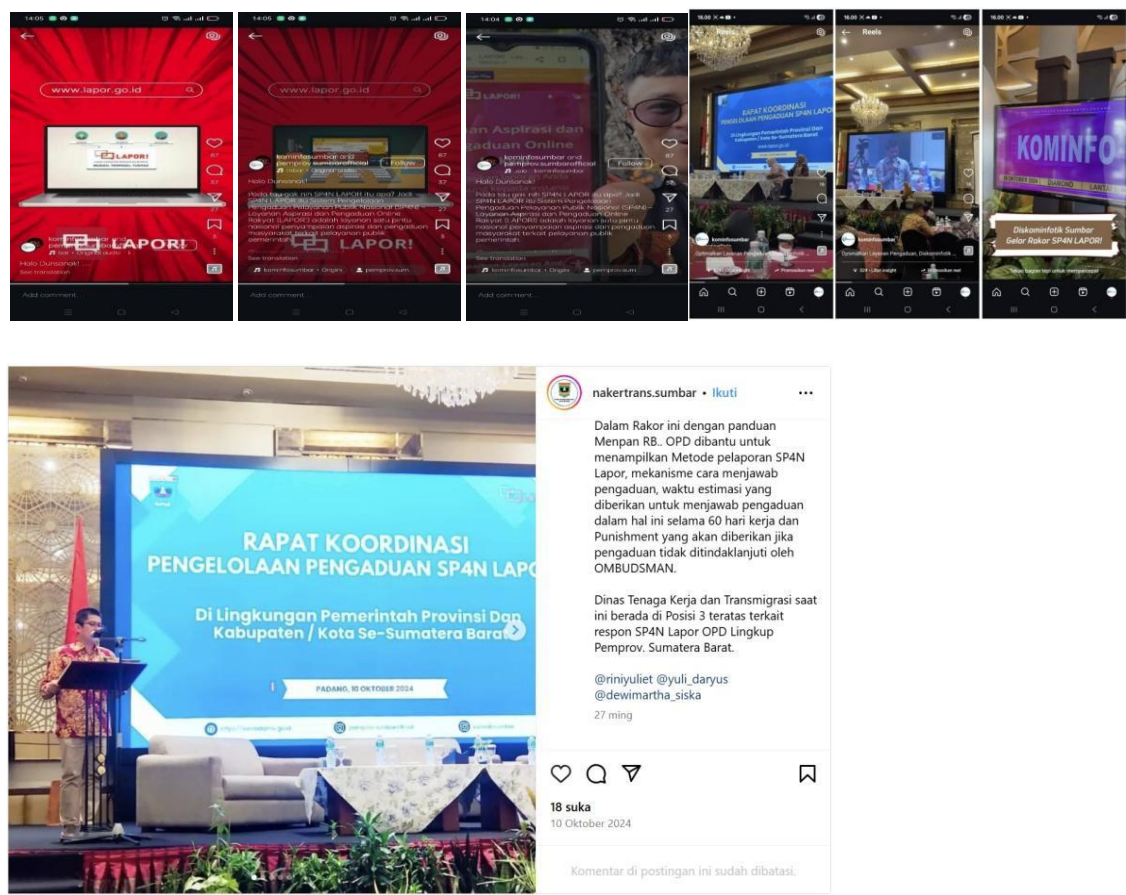
2.3.1 Publikasi Dialog SP4N Lapor di Media Televisi

- a. Sosialisasi berupa kegiatan dialog televisi dengan tema “SP4N LAPOR!: Transformasi Pelayanan Publik dari Layar Ponsel” ditayangkan secara langsung melalui kerjasama dengan LPP TVRI Sumbar pada tanggal 12 September 2024 pukul 11.00 WIB.
- b. Penayangan dialog dipromosikan dengan flyer yang ditayangkan pada akun Instagram resmi Diskominfotik Sumbar dan TVRI Sumbar.
- c. Pelaksanaan kegiatan bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan SP4N Lapor! Sebagai sarana pengaduan pelayanan publik.
- d. Narasumber dialog antara lain, Kepala Dinas Kominfotik Sumbar, Pj Kepala Perwakilan Ombudsman Sumbar, dan Guru SMKN 1 Padang Laweh, Dharmasraya.
- e. Dokumentasi Kegiatan:



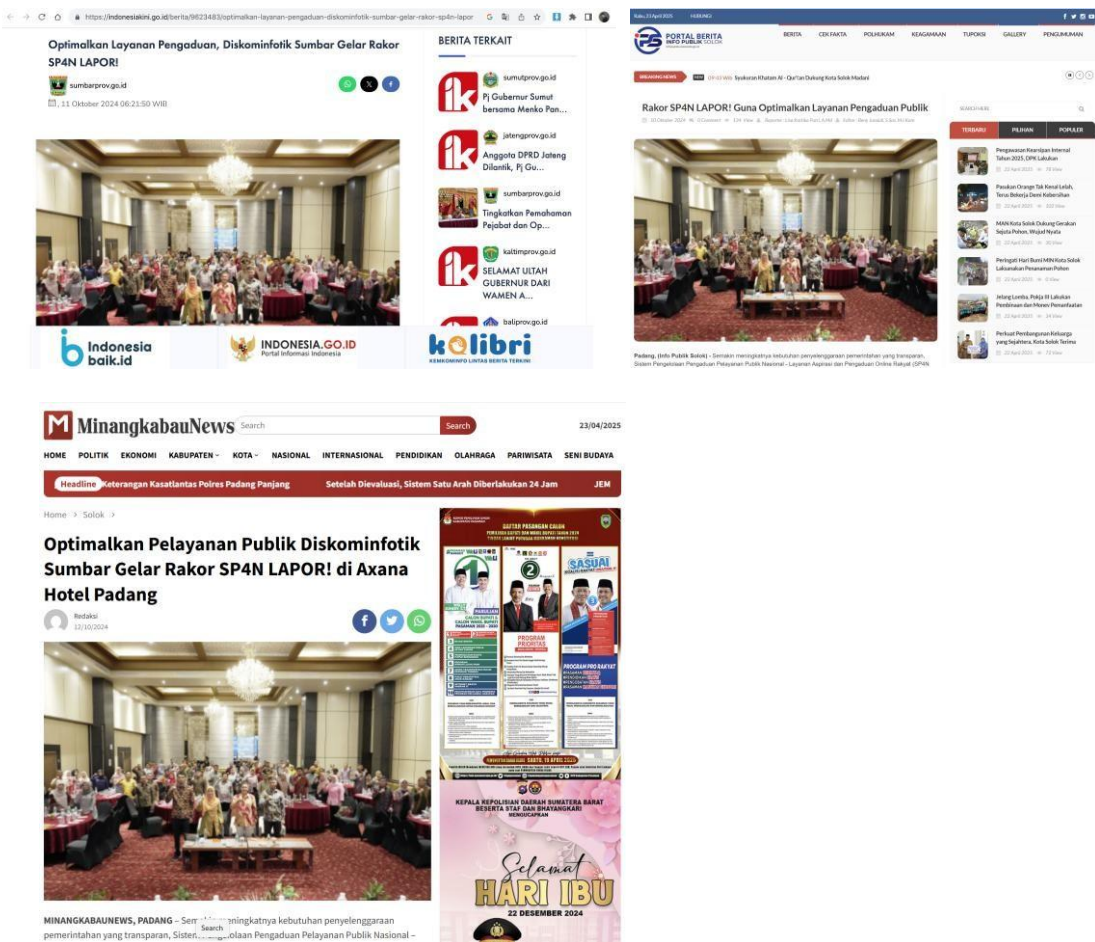
2.3.2. Publikasi SP4N Lapor di Media Sosial

- a. Sosialisasi berupa video pengenalan aplikasi SP4N LAPOR! ditayangkan melalui akun Instagram resmi Diskominfo Sumbar dan Pemprov Sumbar pada tanggal 27 Agustus 2024 dan 10 Oktober 2024.
- b. Video ditayangkan pada tautan:
 - 1) https://www.instagram.com/reel/C_J-y04yVFj/?igsh=cDV5ZmxzbTViYW9t.
 - 2) https://www.instagram.com/reel/DA_QEbCyMh8/?igsh=MTV5bW56eGZ2d%20TQ4bw%3D%3D.
 - 3) https://www.instagram.com/nakertrans.sumbar/p/DA75_GfJQXq/?img_index=1.
- c. Pelaksanaan kegiatan bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan SP4N Lapor! Sebagai sarana pengaduan pelayanan publik.
- d. Dokumentasi Kegiatan:



2.3.3. Publikasi SP4N Lapor di Media Online

- a. Penerbitan press release di media online dengan judul “Optimalkan Layanan Pengaduan, Diskominfo Sumbar Gelar Rakor SP4N LAPOR!”
- b. Berita ditayangkan pada tautan:
 - 1) <https://indonesiakini.go.id/berita/9623483/optimalkan-layanan-pengaduandiskominfo-sumbar-gelar-rakor-sp4n-lapor>
 - 2) <https://infopublik.solokkota.go.id/rakor-sp4n-lapor-guna-optimalkan-layananpengaduan-publik>
 - 3) <https://minangkabaunews.com/optimalkan-pelayanan-publik-diskominfo-sumbar-gelar-rakor-sp4n-lapor-di-axana-hotel-padang/>
- c. Dokumentasi:



2.3.4. Publikasi Dialog SP4N Lapor di Media Luar Ruang

- a. Sosialisasi berupa video pengenalan aplikasi SP4N Lapor ditayangkan melalui media luar ruang berupa 9 (sembilan) unit videotron yang dikelola oleh Diskominfo Sumbang.
- b. Penayangan dilakukan pada 5 unit videotron di Kota Padang, 1 unit videotron di Kota Sawahlunto, 1 unit videotron di Kota Solok dan 1 unit videotron di Kab. Solok, 1 unit videotron di Kabupaten Pasaman.
- c. Penayangan dilaksanakan selama 3 bulan sepanjang Bulan Agustus s.d Oktober 2024.
- d. Dokumentasi Kegiatan:



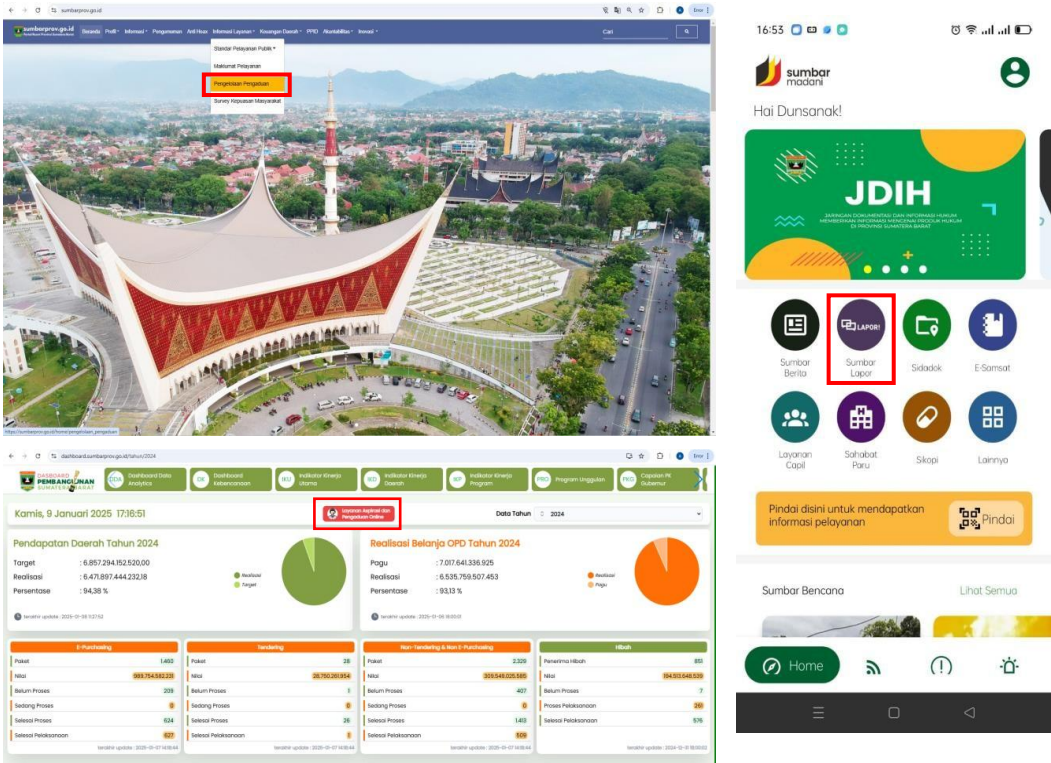
2.4. Pengintegrasian Website SP4N-LAPOR! dengan Website dan Aplikasi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat

Dalam rangka optimalisasi pemanfaatan data dan aplikasi Dinas Komunikasi, Informatik dan Statistik integrasi aplikasi Lapor dengan website dan aplikasi lain di lingkup Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan Keputusan Gubernur Sumatera Barat Nomor 065-699-2022 tahun 2022 tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2022 – 2024, integrasi dengan website dan aplikasi lain dimaksud diutamakan pada aplikasi kependudukan dan aplikasi pelayanan publik lainnya. Website dan aplikasi yang telah terintegrasi diantaranya:

- 1. Website Resmi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;
- 2. Website Resmi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lingkup Pemerintah Provinsi Sumatera Barat sejumlah 51 OPD, termasuk diantaranya website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Prov. Sumbar;
- 3. Aplikasi layanan publik yang dikelola Pemerintah Provinsi Sumatera Barat:
 - a. Dashboard Pembangunan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;
 - b. Aplikasi umum / *Super Apps* Sumbar Madani.

Adapun pengintegrasian dilakukan dengan penyematan tautan berupa portal menuju website SP4N Lapor! (www.lapor.go.id) pada website dan aplikasi layanan publik.

Dokumentasi



2.5. Pengelolaan Aduan Masuk

Pada tahun 2024 tercatat 106 laporan pengaduan disampaikan pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Dari jumlah tersebut 86 laporan pengaduan terverifikasi dan didisposisikan pada 22 OPD. Adapun rincian pengelolaan aduan masuk sampai dengan 31 Desember 2024 sebagai berikut:

- a. Laporan pengaduan selesai berjumlah 82;
- b. Laporan Pengaduan dalam proses tindaklanjut 4;
- c. Laporan Pengaduan diarsipkan 10;
- d. Laporan Pengaduan tertunda 10.

Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	4	80	10	10	84	100	12.7	2.40	0

Sumber Laporan

Android

Website

Android	26
Website	116
Total	142

Klasifikasi Laporan

Aspirasi

Pengaduan Berkadar Pengawasan

Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan

Permintaan Informasi

Aspirasi	5
Pengaduan Berkadar Pengawasan	25
Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	39
Permintaan Informasi	15
Total	84

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	4
Terdisposisi Selesai	80
Laporan Tertunda	10
Laporan Arsip	10
Total	104

Tabel Rekapitulasi Kinerja Pengelolaan Pengaduan Melalui SP4N-LAPOR!

No	Unit Kerja	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP
1	Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	3	80	83	100	12,7	2,40
2	Dinas Pendidikan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	2	14	16	100	13,3	4,00
3	Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	1	12	13	100	18,9	0
4	Dinas Bina Marga Cipta Karya dan Tata Ruang Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	0	10	10	100	9,4	1,00
5	Badan Kepegawaian Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	0	7	7	100	4,1	1,00
6	Dinas Komunikasi Dan Informasi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	0	6	6	100	8,5	0
7	Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Pemukiman dan Pertanahan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	0	5	5	100	0	0
8	Dinas Sosial Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	1	4	5	100	3,2	0
9	Dinas Sumber Daya Air dan Bina Konstruksi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	0	3	3	100	76	0
10	RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Provinsi Sumatera Barat	0	3	3	100	11	0
11	BAPPEDA Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	0	2	2	100	0,5	0
12	Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat	0	2	2	100	6,5	0
13	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	0	2	2	100	0,5	1,00
14	Dinas Pemuda dan Olahraga Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	0	2	2	100	0	0
15	Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	0	2	2	100	0,5	0
16	RSUD Pariaman Provinsi Sumatera Barat	0	2	2	100	20	0
17	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	0	1	1	100	0	0
18	Biro Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Sumatera Barat	0	1	1	100	0	5,00
19	Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	0	1	1	100	0	0
20	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	0	1	1	100	38	0
21	Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Pemerintah Provinsi Sumatera Barat	0	1	1	100	84	0
22	RSUD M. Natsir Solok Provinsi Sumatera Barat	0	1	1	100	0	0

Padang, Maret 2025

Kepala Bidang Informasi dan
Komunikasi Publik

INDRA SUKMA, S.KOM

NIP. 196903 199803 1 003