PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG

DINAS SOSIAL

Jalan Adi Sucipto Gang 1, Kode Pos 66212

TULUNGAGUNG

LAPORAN

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR) PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG (PERIODE JANUARI 2024 – AGUSTUS 2025)

A. PENDAHULUAN

Informasi merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang dalam rangka pegembangan pribadi dan atau lingkungan sosialnya. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dalam Implementasinya secara konprehensif mengatur kewajiban Badan Publik Pemerintah dan Badan Publik Non Pemerintah untuk memberikan akses informasi secara terbuka dan efisien kepada masyarakat luas/publik.

Hadirnya Undang-Undang ini menjamin hak masyarakat untuk mengetahui tentang lembaga Badan Publik Pemerintah serta kebijakan tentang kebijakan atau informasi yang berkaitan dengan kebijakan tersebut. Untuk itulah maka berdasarkan pada informasi tersebut, masyarakat dapat mengetahui sejauh mana Badan Publik sebagai penyelenggara Negara telah menjalankan kewajiban-kewajiban dalam melakukan pemenuhan hak warga Negara, dan sejauh mana Badan Publik telah menjalankan fungsi layanan informasi kepada publik.

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan yang luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat baik dalam bentuk pelayanan pengaturan maupun dalam bentuk lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu pemerintah selaku pemberi pelayanan publik sudah seharusnya lebih komunikatif dan transparan dalam memberikan pelayanan publik.

Layanan informasi publik harus didasarkan pada prinsip pelayanan cepat, tepat waktu, dan biaya ringan serta memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses informasi publik yang dimaksudkan. Disamping itu Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik juga mengatur tentang prinsip informasi publik, bahwa pada dasarnya seluruh informasi terbuka selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan atau perundang-undangan yang berlaku. Salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan ialah melalui teknologi komunikasi dan informasi. Kemajuan teknologi informasi saat ini tentu tidak dapat dipisahkan dari masyarakat.

Di era milenial ini, masyarakat menuntut pemerintah sebagai penyedia layanan agar lebih terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas kepemerintahan, memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. Pemerintah juga dituntut dengan adanya partisipasi yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sehingga hal ini dapat mendorong pemerintah untuk melaksanakan konsep tata kepemerintahan yang baik disebut dengan good governace.

B. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

a. Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang good governance, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Salah satu upaya pemerintah ialah melalui adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). SP4N-LAPOR! Merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui website dan juga aplikasi. LAPOR! telah ditetapkan sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. Program LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan no wrong door policy berupa penyediaan sarana pengaduan satu pintu yang terhubung dengan seluruh instansi pemerintah sehingga masyarakat tidak lagi kesulitan atau kebingungan ketika ingin menyampaikan keluhan maupun masukan.

Adanya program ini bermula dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara persial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan atau bahkan bisa terjadi pengaduan tidak ditangani oleh organisasi yang bersangkutan. Oleh sebab itu perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan

pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Dengan tujuan masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional. Lembaga yang mengelola program ini ialah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi (KemenPANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik.

Sebagai tindaklanjut program SP4N-LAPOR! telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Dalam Undang-undang tersebut diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Adanya Peraturan Presiden ini mengisyaratkan dibentuknya Sistem Pengelolaan Pengaduan Publik Nasional (SP4N). Untuk tindak lanjut Peraturan Presiden tersebut juga telah diterbitkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

Adapun regulasi yang menjadi acuan Kabupaten Tulungagung dalam pelaksanaan layanan Informasi publik adalah :

1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2) Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4) Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU KIP;
5) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolan Pengaduan Pelayanan Publik;
7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
8) Keputusan Bupati Tulungagung No. 188.45/15/013/2022 tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Tulungagung

C. GAMBARAN UMUM LAYANAN INFORMASI PUBLIK

a. Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik

Untuk melaksanakan layanan informasi publik dalam pelaksanaannya SP4N-LAPOR dilengkapi dengan sarana dan prasarana antara lain, Meja Informasi, Banner Alur layanan Informasi, situs website SP4N-LAPOR yaitu www.lapor.go.id, Kotak Saran / pengaduan.

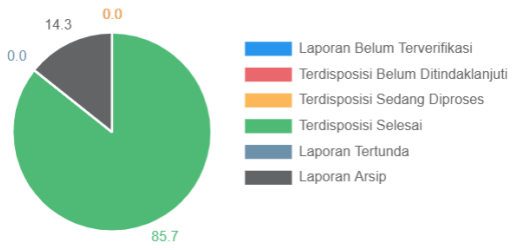
b. Sumber Daya Manusia beserta Kualifikasinya

Untuk melaksanakan layanan informasi publik kepada masyarakat dalam pelaksanaan Pengelolaan SP4N-LAPOR di Kabupaten Tulungagung, ditetapkan oleh Peraturan Bupati Tulungagung Nomor : 188.45/15/013/2022 tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Tulungagung.

D. PELAKSANAAN KEGIATAN LAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

Layanan informasi yang merupakan kegiatan rutin pada PPID Utama Dinas Komunikasi dan Informatika melalui layanan elektronik website lapor.go.id. adapun rekapitulasi layanan informasi publik periode bulan Januari 2024 sampai dengan Agustus 2025 terdiri dari :

Pengelolaan Laporan Masuk



Laporan Belum Terverifikasi	0
Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	0
Terdisposisi Sedang Diproses	0
Terdisposisi Selesai	6
Laporan Tertunda	0
Laporan Arsip	1
Total	**7**

REKAPITULASI SPAN LAPOR :

Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	0	6	0	1	6	100	13.3	1.00	1

E. PENUTUP

a. Kesimpulan

Layanan yang baik dan benar dilihat dari bagaimana memberikan layanan informasi sesuai dengan aturan dan standart sebab tujuan layanan informasi adalah untuk mencerdaskan, menjelaskan dan mengingatkan. Pemberian layanan harus terus ditingkatkan baik dengan informasi yang lengkap mencakup seluruh informasi yang ditentukan oleh peraturan yang berlaku maupun dengan fasilitas yang mendukung optimalnya suatu layanan.

b. Saran-Saran atau Rekomentasi

Pengelola SP4N-LAPOR wajib didukung oleh SDM yang mampu dan terampil dalam memberikan layanan serta menguasai informasi yang dimiliki. Oleh sebab itu perlu dilakukan peningkatan pengetahuan dan peningkatan kemampuan SDM.

Tulungagung, 1 September 2025

KEPALA DINAS SOSIAL
KABUPATEN TULUNGAGUNG

PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
DINAS SOSIAL

WAHYU MASRUR S.Sos, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19730712 199302 1 003