



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

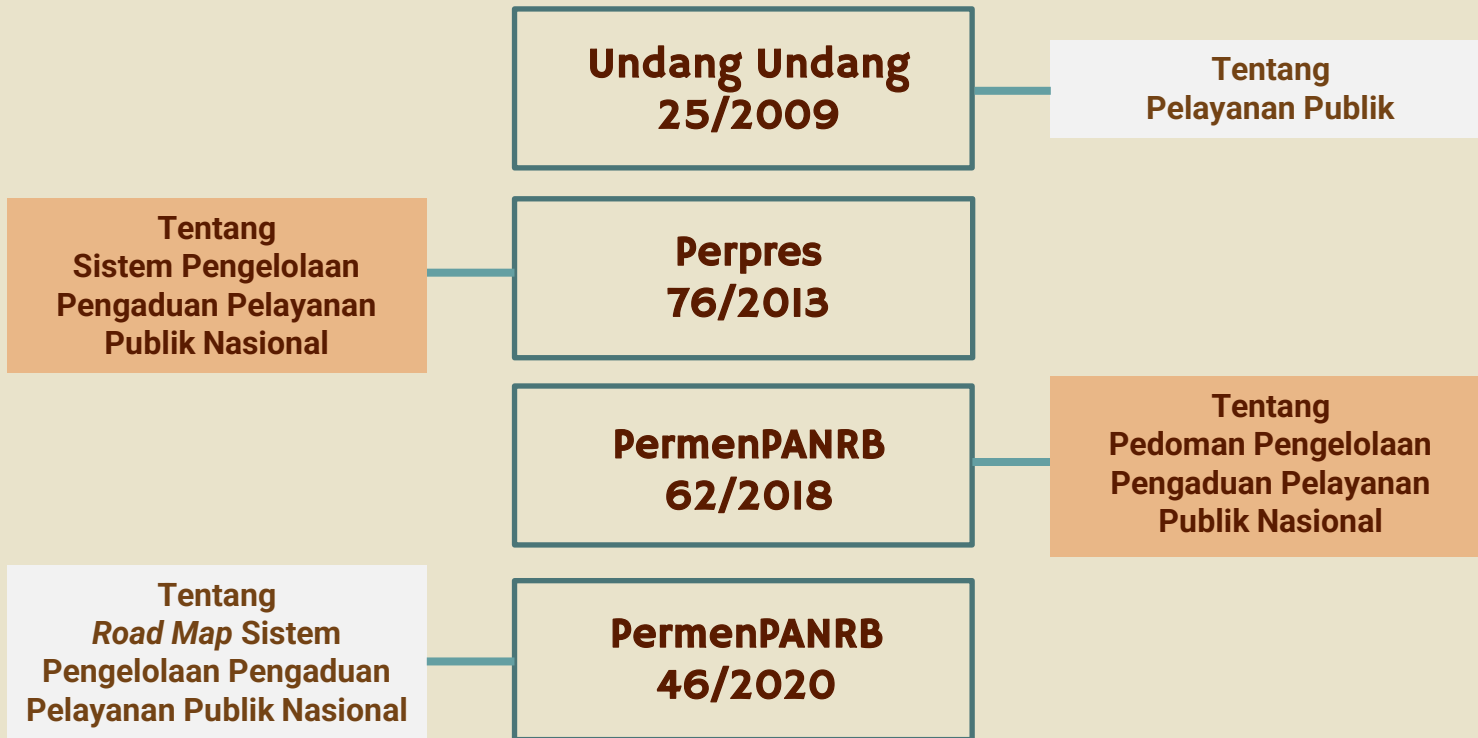


# PENGELOLAAN SP4N-LAPOR! SE-PROVINSI KALIMANTAN TIMUR



# DASAR HUKUM

## PENGELOLAAN PENGADUAN



# LAPOR! Sebagai Aplikasi Umum



**SP4N-LAPOR! menjadi salah satu aplikasi yang dijadikan sebagai aplikasi umum pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional pada 27 Oktober 2020**

Mendorong prinsip *no wrong door policy* pada Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional agar tidak ada pintu aduan yang salah, LAPOR! Menjadi satu-satunya kanal aduan layanan publik yang berbasis digital dan digunakan seluruh instansi pemerintah.

## SK dan Renaksi



1. Pemprov.Kaltim telah menetapkan Surat Keputusan Gubernur Kaltim Tentang Pengelola Pengaduan;
2. Perlu adanya Pembentukan Tim Penyusunan Rencana Aksi Provinsi Tahun 2021

## Keterhubungan Admin



SP4N LAPOR sudah terhubung dengan seluruh Perangkat Daerah Lingkup Pemprov. Kaltim

## Kualitas Tindak Lanjut



Pentingnya Kualitas Tindak lanjut yang diberikan Perangkat Daerah dalam menyelesaikan laporan.

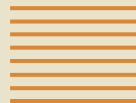
## Status Laporan



Performa waktu verifikasi dan tindak lanjut yang dilakukan oleh Perangkat Daerah.

# PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!

## PERANGKAT DAERAH DI KALIMANTAN TIMUR

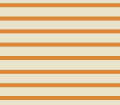


Instansi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	Keterangan
Badan Kepegawaian Daerah	-		1	1	PERMOHONAN INFORMASI CPNS
Dinas Pendidikan	-	2	149	151	YAYASAN MELATI, PUNGLI
Dinas Kesehatan	1			1	VAKSIN
Dinas Lingkungan Hidup	1		1	2	LIMBAH HOLING BATUBARA
Dinas Ketenagakerjaan	-	1	13	14	BURUH
Dinas PU PERA	-	1	6	7	PERBAIKAN JALAN, PENGALIHAN JALAN, BENDUNGAN
Dinas ESDM	-		5	5	TAMBANG ILEGAL
Dinas Kominfo	-		1	1	TTD DIGITAL
Dinas Kelautan	-		1	1	Mohon Data Tata Ruang Laut
RSUD Abdoel Wahab Sjahranie	-		2	2	INSENTIF NAKES
<b>JUMLAH</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>179</b>	<b>185</b>	

Data Januari – Agustus 2021 @lapor.go.id



# TINDAK LANJUT YANG DIHARAPKAN



- ❑ Instansi dengan tindak lanjut laporan:
  - 1) Cepat untuk menjaga performa;
  - 2) Sedang untuk meningkatkan performa;
  - 3) Lambat untuk memperbaiki performa.
- ❑ Pemerintah Provinsi melaksanakan penguatan **pengelolaan pelayanan pengaduan melalui SP4N LAPOR:**
  - **Penandatanganan Kesepakatan Bersama** Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dengan OMBUDSMAN RI tentang Komitmen dalam penerapan sistem pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dalam Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!).
  - **Penandatanganan Kesepakatan Bersama Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur tentang Penyusunan Rencana Aksi** Pengelolaan Pengaduan dalam SP4N-LAPOR! Tahun 2021-2024 melibatkan Perangkat Daerah dengan Aduan dan Aspirasi terbanyak, diantaranya:
    - ❖ Disdikbud, DLH, Dinas ESDM, Disnaker, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas PUPERA.





# TERIMA KASIH

Berani **LAPOR!** Untuk  
Pelayanan Publik yang Lebih Baik