



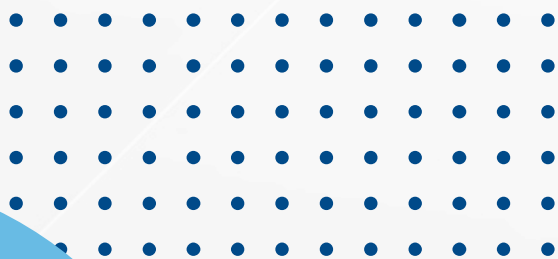
PEMERINTAH KABUPATEN  
BARITO UTARA

# LAPORAN TAHUNAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADUAN

**SP4N**  **LAPOR!**

PEMERINTAH KABUPATEN BARITO UTARA

## 2024



**DISKOMINFOSANDI**  
Kabupaten Barito Utara

# **DASAR HUKUM**



- **UNDANG UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**
- **PERATURAN PEMERINTAH TENTANG. PELAKSANAAN. UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**
- **PERATURAN PRESIDEN (PERPRES) NOMOR 76 TAHUN 2013 TENTANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK.**
- **PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 95 TAHUN 2018 TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK**
- **PERATURAN PRESIDEN NOMOR 55 TAHUN 2020 TENTANG. SEKRETARIAT KABINET**
- **PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI (PANRB) NOMOR 62 TAHUN 2018 TENTANG PENDOMAN SISTEM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL**
- **KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI (PANRB) TIDAK MEMILIKI NOMOR 680 TAHUN 2020 TENTANG APLIKASI UMUM BIDANG PENGELOLAAN PENGADAAN PELAYANAN PUBLIK**
- **PERATURAN DAERAH KABUPATEN BARITO UTARA NOMOR 2 TAHUN 2008 TENTANG URUSAN WAJIB DAN PILIHAN YANG MENJADI KEWENANGAN KABUPATEN BARITO UTARA**
- **PERATURAN DAERAH KABUPATEN BARITO UTARA NOMOR 2 TAHUN 2016 TENTANG PEMBENTUKAN DAN SUSUNAN PERANGKAT DAERAH KABUPATEN BARITO UTARA**
- **PERATURAN BUPATI BARITO UTARA NOMOR 28 TAHUN 2022 TENTANG KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN FUNGSI SERTA TATA KERJA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KABUPATEN BARITO UTARA.**

# PENDAHULUAN



Dalam rangka melaksanakan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik, Seluruh instansi Pemerintah diminta untuk aktif dalam pengelolaan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaannya, TIM Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Barito Utara menggunakan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana diamanatkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yaitu Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!).

Aplikasi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Barito Utara dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Barito Utara sebagai Admin Pengguna dibantu oleh seluruh Organisasi Perangkat Kerja Pemerintah Kabupaten Barito Utara sebagai Admin Instansi Penghubung.

Selain melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!, media penyampaian Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Barito Utara juga melalui kanal-kanal antara lain: telepon, email, whatsapp, instagram, twitter, youtube dan facebook resmi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Barito Utara.

Guna menggambarkan rewiu dan progres pelaksanaan pengelolaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N LAPOR!, Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Barito Utara selaku Admin Pengguna menyusun Laporan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Barito Utara. Laporan ini juga sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik



# PELAKSANAAN



Sepanjang Tahun 2024, Admin Pemerintah Kabupaten Barito Utara telah memberikan pelayanan tindaklanjut laporan pengaduan pelayanan publik kepada 27 (Dua Puluh Tujuh) Pelapor yang seluruhnya disampaikan secara elektronik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! Kabupaten Barito Utara dan semua laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti di tahun 2024.

Adapun hasil rincian rekapitulasi laporan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Barito Utara Tahun 2024 dapat digambarkan sebagai berikut:

## KETERANGAN

## JUMLAH

**TOTAL LAPORAN**

**27**

**DALAM PROSES**

**3**

**BELUM DITINDAKLANJUTI**

**0**

**SELESAI**

**24**



# PENUTUP



Penyempurnaan akan terus dilakukan Admin Pengguna dan Admin Instansi secara berkelanjutan antara lain dengan mengupayakan bersama dengan unit kerja terkait lainnya sesuai dengan ketentuan dan hukum yang berlaku.

Kendala yang dialami oleh Admin Pengguna diantaranya adalah kurangnya admin instansi yang aktif dan terdapat beberapa admin yang telah pindah instansi sehingga belum ada pemutakhiran data admin yang diserahkan oleh instansi kepada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian selaku Admin Pengguna yang menyebabkan proses tindaklanjut laporan terhambat.

Adapun saran dan langkah yang perlu dan akan diambil oleh Pemerintah Kabupaten Barito Utara adalah melakukan pendataan ulang dan permintaan komitmen oleh instansi untuk dapat memberikan tindaklanjut secara cepat dan tepat. Dalam proses pendataan ulang diperlukan adanya surat edaran ataupun surat petunjuk dari kepala daerah kepada perangkat daerah untuk dapat memberikan informasi data admin yang akan mengelola aplikasi SP4N Lapor sebagai admin instansi. Selanjutnya diperlukan adanya sosialisasi dan pelatihan yang dilakukan kepada Admin Instansi sehingga proses disposisi dapat berjalan maksimal dan pengelolaan tindaklanjut laporan dapat langsung diproses oleh Admin Instansi.





**DISKOMINFOSANDI**  
Kabupaten Barito Utara

📍 Jl. Pramuka No.21 Kel. Lanjas, Muara Teweh

☎ +62821 4841 1910

✉ [diskominfosandie@baritoutarakab.go.id](mailto:diskominfosandie@baritoutarakab.go.id)

🌐 [www.baritoutarakab.go.id](http://www.baritoutarakab.go.id)

