

SPAN LAPOR!

BAPPELITBANGDA PROV. SULSEL
TAHUN 2022

Jl. Jend Urip Sumoharjo, No. 269,
Makasar, Sinrijala, Panakkukang,
Makassar City, South Sulawesi
90232

KATA PENGANTAR

Syukur kepada Allah SWT , yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan bimbingan-Nya dalam penyusunan Laporan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2022.

Laporan tahunan di susun guna menggambarkan review dan progress pelaksanaan pengelolaan-pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Aplikasi **SP4N-LAPOR!** Bappelitbangda Provinsi Sulawesi Selatan selaku admin instansi dalam menyusun Laporan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik, sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dan dapat memaksimalkan inovasi yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat, diantaranya melalui kanal-kanal antara lain telepon, email, Instagram, youtube, facebook yang di Kelola Badan Perencanaan, Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi selatan dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

Akhirnya kami dari Administrator **SP4N-LAPOR!** Bappelitbangda Prov. Sulsel menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mohon kritik dan saran demi perbaikan laporan berikutnya. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan Laporan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Lingkup Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Tahun Anggaran 2022.

Makassar, 6 Februari 2023

Kepala Badan,



Ir. A. Darmawan Bintang, MDevPlg

Pangkat Pembina Utama Madya/IVd

Nip : 19670427 199303 1 015

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima diperlukan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Laporan yang diharapkan pengaduan di Badan Perencanaan, Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan daerah dapat ditangani dengan cepat, transparan dan akuntabel sesuai dengan keinginan.

2. 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 Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik.
- f. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

- i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.

3. Pengertian

- a. SP4N Lapor adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggaraan dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
- b. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. SP4N Lapor bertujuan agar:
 - Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik.
 - Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.
 - Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. LAPOR! atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP). LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, terintegrasi dengan LAPOR! Baik pengaduan pelayanan publik antarinstansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas. Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi, Ombudsman RI dan KSP telah menandatangani

d. Memorandum of Understanding (MoU) untuk memanfaatkan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR!

Sedangkan kegiatan yang dilakukan Badan Perencanaan, Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan di Tahun 2022 adalah :

- Melakukan Koordinasi kepada Admin Provinsi dan seluruh OPD selaku admin penghubung dalam menindak lanjuti aduan atau laporan.
- Melakukan Monitoring dan Evaluasi.
- Melakukan Rapat Koordinasi dan Bimbingan Teknis untuk meningkatkan SDM Pengelolaan Aduan seluruh OPD se Provinsi Sulawesi Selatan.
- Melakukan sosialisasi melalui pemasangan stand banner di Bappelitbangda Provinsi Sulawesi Selatan.

4. Maksud

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 tahun 2022.

5. Tujuan

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 Bappelitbangda di Tahun 2022 , yang merupakan platform pengelolaan pengaduan pelayanan publi, sehingga diharapkan laporan ini dapat dijadikan rujukan untuk pelayanan yang prima dan mengoptimalisasi penggunaan SP4N-Lapor.

6. Penanganan Pengaduan Pada Aplikasi LAPOR!

Berdasarkan saluran pengaduan SP4N-LAPOR! Pada Tahun 2022, Bappelitbangda Provinsi Sulawesi Selatan yakni ***NILAI*** pengaduan. Secara rinci data disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1. Status Tindak Lanjut Pengaduan pada Aplikasi LAPOR!
Januari s.d. Desember 2022

PERIODE	BELUM DITINDAKLANJUTI	PROSES	SELESAI	TOTAL
Januari	-	-	-	-
Februari	-	-	-	-
Maret	-	-	-	-
April	-	-	-	-
Mei	-	-	-	-
Juni	-	-	-	-
Juli	-	-	-	-
Agustus	-	-	-	-
September	-	-	-	-
Oktober	-	-	-	-
November	-	-	-	-
Desember	-	-	-	-

7. Evaluasi dan Rekomendasi

Dapat dilihat pada data rekapitulasi tindak lanjut LAPOR! pada periode Januari sampai dengan Desember 2022 disimpulkan bahwa Nihil laporan pengaduan. Namun demikian, untuk meningkatkan kualitas pengelola pengaduan melalui aplikasi LAPOR! tetap dilaksanakan peninjauan langsung pengelolaan pengaduan ke seluruh satuan kerja dengan melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi secara berkala.

Pada kegiatan monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pada aplikasi LAPOR! ke beberapa satuan kerja secara umum didapati beberapa hal yang perlu dievaluasi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Satuan Kerja telah membentuk tim pengelola pengaduan namun khusus pengelolaan pengaduan pada aplikasi LAPOR! belum ditunjuk secara khusus melalui Surat Keputusan Kepala Satuan Kerja;
2. SDM pengelola pengaduan belum seluruhnya menerima pelatihan pengoperasian aplikasi LAPOR!, sehingga pengelolaan pengaduan masih berjalan insidental dan tidak secara rutin memantau pengaduan melalui aplikasi LAPOR!;

3. Satuan kerja telah menyosialisasikan informasi layanan pengaduan melalui berbagai kanal informasi dan media cetak (banner, spanduk, dsb.);
4. belum secara berkala mempublikasikan laporan penyelesaian pengaduan pada berbagai media informasi yang dimiliki satuan kerja (laman, media sosial, media cetak, papan informasi, dsb.);
5. beberapa satuan kerja telah memiliki inovasi dalam penyelesaian pengaduan melalui aplikasi berbasis teknologi informasi.

Dari evaluasi tersebut, Badan Perencanaan, Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, Menyusun berbagai rekomendasi diantaranya :

1. Perlunya menyusun Surat Keputusan Kepala Satuan Kerja tentang penunjukan tim pengelola pengaduan pada aplikasi LAPOR!;
2. Perlunya menetapkan Standar Operasional Prosedur penanganan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! yang ditetapkan oleh Kepala Satuan Kerja dan dipublikasikan melalui berbagai media informasi;
3. Perlunya mempublikasikan laporan hasil tindak lanjut, laporan evaluasi penyelesaian pengaduan pada berbagai media informasi;
4. Perlunya melakukan terobosan penanganan pengaduan baik dengan aplikasi yang berbasis teknologi informasi maupun menggandeng pihak eksternal (media massa dsb.).

8. Penutup

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka setiap satuan kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu ditingkatkan dan pimpinan harus secara rutin memberikan knowledge sharing kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru, Laporan penyelesaian pengaduan masyarakat pada aplikasi LAPOR! Tahun 2022 ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja Tim Pengelola Pengaduan pada Badan Perencanaan, Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di lingkungan Badan Perencanaan, Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Makassar, 6 Februari 2023

Kepala Badan,



Ir. A. Darnawan Bintang, MDevPlg
Pangkat : Pembina Utama Madya/IVd
Nip. : 19670427 199303 1 015



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH (BAPPELITBANGDA)

JL. JENDERAL URIP SUMOHARJO NO. 269 MAKASSAR, TLP/FAX (0411) 453486

LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT DAN MONITORING TINDAKLANJUT PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JANUARI TAHUN 2022

A. Pendahuluan

Dinamika sosial dan budaya di masyarakat merupakan bagian yang perlu diselaraskan dengan bentuk pelayanan dari pemerintah. Di era Revolusi Industri 4.0 yang menuntut ketersediaan informasi dan pelayanan publik untuk lebih cepat dan baik mendorong pemerintah melakukan terobosan-terobosan agar semakin efektif dan efisien. Tentu hal tersebut memberikan dampak bagi ketersediaan sumber daya manusia yang mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai media pelayanan informasi publik yang informatif dan komunikatif.

Seluruh Elemen Aparatur Sipil Negara (ASN) diuntut berkinerja secara optimal dan professional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis demi mewujudkan pelayanan prima guna mendorong pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungannya. Jajaran Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan unsur penyelenggara Negara berusaha untuk melayani masyarakat dan menjamin bebas KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) sehingga terwujud pelayanan yang transparan dan akuntabel di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang di maksudkan dapat mewujudkan akuntabilitas publik menuju ASN yang bersih dan berwibawa serta bebas dari KKN.

Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan yang disampaikan kepada instansi pelayanan publik khususnya lingkup jajaran kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas dan mendapatkan kepastian Hukum.

B. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk

meningkatkan kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas.

SP4N-LAPOR Merupakan aplikasi elektronik berbasis Web dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu, melalui LAPOR masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan, terkait pelayanan dan pembangunan melalui situs www.lapor.go.id.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah aplikasi berbasis web yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional yang signifikan informasi, maka website lapor.go.id mengalami perkembangan yang signifikan tidak hanya sebagai media laporan pengaduan namun yang membuka akses terhadap permohonan informasi maupun penyampaian aspirasi masyarakat kepada instansi pemerintah.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR yang kini berkembang dengan dengan versi 3.0 merupakan sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis media sosial di Indonesia yang memiliki prinsip mudah, terpadu, tuntas untuk mengawasi program pembangunan dan layanan Publik. Pengembangan Sistem LAPOR tersebut merupakan keberhasilan Pemerintahan atas inisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), kantor staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

C. Identifikasi Aduan Masyarakat

Pengaduan, Permohonan Informasi maupun penyampaian aspirasi yang khusus di tujukan ke Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan selama bulan Januari Tahun 2022 yang di himpun dari seluruh kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!) terperinci pada table Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat.

NO	ISI LAPORAN	TANGGAL PELAPORAN	MEDIA PENGADUAN	KATEGORI
NIHIL				

Dari Tabel diatas, maka tampak bahwa pengaduan atas pelayanan publik pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bulan Januari Tahun 2022 **NIHIL**

D. Tindak Lanjut Terhadap Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan laporan periode Bulan Januari Tahun 2022, tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk semakin meningkatkan kualitas layanan.

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan Bulan Januari Tahun 2022, maka tim pengelola pelayanan pengaduan pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mengambil langkah-langkah pemecahan permasalahan yang timbul atas ketidakpuasan terhadap pelayanan masyarakat.

Nihilnya laporan pengaduan masyarakat bukan berarti pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan baik, namun masih terus menerus dipantau dan diikuti dengan pembaruan kebijakan maupun Standar Operasional Pelayanan.

E. Penutup

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka di setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu di tingkatkan dan Pimpinan harus secara rutin memberikan Knowledge Sharing kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru dari unit pusat.

Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip senyum, salam dan sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Dikeluarkan di : Makassar
Pada Tanggal : 31 Januari 2022

KEPALA BADAN ,



Ir. A. Darmawan Bintang, MDevPlg
Pangkat Pembina Utama Madya
NIP. 19670427 199303 1 015



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH (BAPPELITBANGDA)

JL. JENDERAL URIP SUMOHARJO NO. 269 MAKASSAR, TLP/FAX (0411) 453486

LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT DAN MONITORING TINDAKLANJUT PENGADUAN MASYARAKAT BULAN FEBRUARI TAHUN 2022

A. Pendahuluan

Dinamika sosial dan budaya di masyarakat merupakan bagian yang perlu diselaraskan dengan bentuk pelayanan dari pemerintah. Di era Revolusi Industri 4.0 yang menuntut ketersediaan informasi dan pelayanan publik untuk lebih cepat dan baik mendorong pemerintah melakukan terobosan-terobosan agar semakin efektif dan efisien. Tentu hal tersebut memberikan dampak bagi ketersediaan sumber daya manusia yang mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai media pelayanan informasi publik yang informatif dan komunikatif.

Seluruh Elemen Aparatur Sipil Negara (ASN) diuntut berkinerja secara optimal dan profesional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis demi mewujudkan pelayanan prima guna mendorong pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungannya. Jajaran Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan unsur penyelenggara Negara berusaha untuk melayani masyarakat dan menjamin bebas KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) sehingga terwujud pelayanan yang transparan dan akuntabel di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang di maksudkan dapat mewujudkan akuntabilitas publik menuju ASN yang bersih dan berwibawa serta bebas dari KKN.

Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan yang disampaikan kepada instansi pelayanan publik khususnya lingkup jajaran kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas dan mendapatkan kepastian Hukum.

B. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk

meningkatkan kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas.

SP4N-LAPOR Merupakan aplikasi elektronik berbasis Web dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu, melalui LAPOR masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan, terkait pelayanan dan pembangunan melalui situs www.lapor.go.id.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah aplikasi berbasis web yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional yang signifikan informasi, maka website lapor.go.id mengalami perkembangan yang signifikan tidak hanya sebagai media laporan pengaduan namun yang membuka akses terhadap permohonan informasi maupun penyampaian aspirasi masyarakat kepada instansi pemerintah.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR yang kini berkembang dengan dengan versi 3.0 merupakan sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis media sosial di Indonesia yang memiliki prinsip mudah, terpadu, tuntas untuk mengawasi program pembangunan dan layanan Publik. Pengembangan Sistem LAPOR tersebut merupakan keberhasilan Pemerintahan atas inisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), kantor staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia yang telah di tetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

C. Identifikasi Aduan Masyarakat

Pengaduan, Permohonan Informasi maupun penyampaian aspirasi yang khusus di tujukan ke Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan selama bulan Februari Tahun 2022 yang di himpun dari seluruh kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!) terperinci pada table Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat.

NO	ISI LAPORAN	TANGGAL PELAPORAN	MEDIA PENGADUAN	KATEGORI
NIHIL				

Dari Tabel diatas, maka tampak bahwa pengaduan atas pelayanan publik pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bulan Februari Tahun 2022 **NIHIL**

D. Tindak Lanjut Terhadap Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan laporan periode Bulan Februari Tahun 2022, tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk semakin meningkatkan kualitas layanan.

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan Bulan Februari Tahun 2022, maka tim pengelola pelayanan pengaduan pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mengambil langkah-langkah pemecahan permasalahan yang timbul atas ketidakpuasan terhadap pelayanan masyarakat.

Nihilnya laporan pengaduan masyarakat bukan berarti pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan baik, namun masih terus menerus dipantau dan diikuti dengan pembaruan kebijakan maupun Standar Operasional Pelayanan.

E. Penutup

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka di setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu di tingkatkan dan Pimpinan harus secara rutin memberikan Knowledge Sharing kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru dari unit pusat.

Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip senyum, salam dan sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Dikeluarkan di : Makassar
Pada Tanggal : 28 Februari 2022

KEPALA BADAN ,



Ir. A. Darmawan Bintang, MDevPlg
Pangkat / Pembina Utama Madya
NIP. 19670427 199303 1 015



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
(BAPPELITBANGDA)

JL. JENDERAL URIP SUMOHARJO NO. 269 MAKASSAR, TLP/FAX (0411) 453486

LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT DAN MONITORING TINDAKLANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN MARET TAHUN 2022

A. Pendahuluan

Dinamika sosial dan budaya di masyarakat merupakan bagian yang perlu diselaraskan dengan bentuk pelayanan dari pemerintah. Di era Revolusi Industri 4.0 yang menuntut ketersediaan informasi dan pelayanan publik untuk lebih cepat dan baik mendorong pemerintah melakukan terobosan-terobosan agar semakin efektif dan efisien. Tentu hal tersebut memberikan dampak bagi ketersediaan sumber daya manusia yang mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai media pelayanan informasi publik yang informatif dan komunikatif.

Seluruh Elemen Aparatur Sipil Negara (ASN) diuntut berkinerja secara optimal dan professional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis demi mewujudkan pelayanan prima guna mendorong pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungannya. Jajaran Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan unsur penyelenggara Negara berusaha untuk melayani masyarakat dan menjamin bebas KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) sehingga terwujud pelayanan yang transparan dan akuntabel di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang di maksudkan dapat mewujudkan akuntabilitas publik menuju ASN yang bersih dan berwibawa serta bebas dari KKN.

Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan yang disampaikan kepada instansi pelayanan publik khususnya lingkup jajaran kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas dan mendapatkan kepastian Hukum.

B. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk

meningkatkan kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas.

SP4N-LAPOR Merupakan aplikasi elektronik berbasis Web dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu, melalui LAPOR masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan, terkait pelayanan dan pembangunan melalui situs www.lapor.go.id.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah aplikasi berbasis web yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional yang signifikan informasi, maka website lapor.go.id mengalami perkembangan yang signifikan tidak hanya sebagai media laporan pengaduan namun yang membuka akses terhadap permohonan informasi maupun penyampaian aspirasi masyarakat kepada instansi pemerintah.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR yang kini berkembang dengan dengan versi 3.0 merupakan sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis media sosial di Indonesia yang memiliki prinsip mudah, terpadu, tuntas untuk mengawasi program pembangunan dan layanan Publik. Pengembangan Sistem LAPOR tersebut merupakan keberhasilan Pemerintahan atas inisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), kantor staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

C. Identifikasi Aduan Masyarakat

Pengaduan, Permohonan Informasi maupun penyampaian aspirasi yang khusus di tujukan ke Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan selama bulan Maret Tahun 2022 yang di himpun dari seluruh kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!) terperinci pada table Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat.

NO	ISI LAPORAN	TANGGAL PELAPORAN	MEDIA PENGADUAN	KATEGORI
NIHIL				

Dari Tabel diatas, maka tampak bahwa pengaduan atas pelayanan publik pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bulan Maret Tahun 2022 **NIHIL**

D. Tindak Lanjut Terhadap Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan laporan periode Bulan Maret Tahun 2022, tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk semakin meningkatkan kualitas layanan.

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan Bulan Maret Tahun 2022, maka tim pengelola pelayanan pengaduan pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mengambil langkah-langkah pemecahan permasalahan yang timbul atas ketidakpuasan terhadap pelayanan masyarakat.

Nihilnya laporan pengaduan masyarakat bukan berarti pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan baik, namun masih terus menerus dipantau dan diikuti dengan pembaruan kebijakan maupun Standar Operasional Pelayanan.

E. Penutup

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka di setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu di tingkatkan dan Pimpinan harus secara rutin memberikan Knowledge Sharing kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru dari unit pusat.

Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip senyum, salam dan sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Dikeluarkan di : Makassar
Pada Tanggal : 31 Maret 2022

KEPALA BADAN ,



Ir. A. Darmawan Bintang, MDevPlg
Pangkat : Pembina Utama Madya
NIP. 19670427 199303 1 015



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH (BAPPELITBANGDA)

JL. JENDERAL URIP SUMOHARJO NO. 269 MAKASSAR, TLP/FAX (0411) 453486

LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT DAN MONITORING TINDAKLANJUT PENGADUAN MASYARAKAT BULAN APRIL TAHUN 2022

A. Pendahuluan

Dinamika sosial dan budaya di masyarakat merupakan bagian yang perlu diselaraskan dengan bentuk pelayanan dari pemerintah. Di era Revolusi Industri 4.0 yang menuntut ketersediaan informasi dan pelayanan publik untuk lebih cepat dan baik mendorong pemerintah melakukan terobosan-terobosan agar semakin efektif dan efisien. Tentu hal tersebut memberikan dampak bagi ketersediaan sumber daya manusia yang mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai media pelayanan informasi publik yang informatif dan komunikatif.

Seluruh Elemen Aparatur Sipil Negara (ASN) diuntut berkinerja secara optimal dan professional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis demi mewujudkan pelayanan prima guna mendorong pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungannya. Jajaran Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan unsur penyelenggara Negara berusaha untuk melayani masyarakat dan menjamin bebas KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) sehingga terwujud pelayanan yang transparan dan akuntabel di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang di maksudkan dapat mewujudkan akuntabilitas publik menuju ASN yang bersih dan berwibawa serta bebas dari KKN.

Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan yang disampaikan kepada instansi pelayanan publik khususnya lingkup jajaran kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas dan mendapatkan kepastian Hukum.

B. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk

meningkatkan kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas.

SP4N-LAPOR Merupakan aplikasi elektronik berbasis Web dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu, melalui LAPOR masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan, terkait pelayanan dan pembangunan melalui situs www.lapor.go.id.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah aplikasi berbasis web yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional yang signifikan informasi, maka website lapor.go.id mengalami perkembangan yang signifikan tidak hanya sebagai media laporan pengaduan namun yang membuka akses terhadap permohonan informasi maupun penyampaian aspirasi masyarakat kepada instansi pemerintah.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR yang kini berkembang dengan dengan versi 3.0 merupakan sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis media sosial di Indonesia yang memiliki prinsip mudah, terpadu, tuntas untuk mengawasi program pembangunan dan layanan Publik. Pengembangan Sistem LAPOR tersebut merupakan keberhasilan Pemerintahan atas inisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), kantor staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia yang telah di tetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

C. Identifikasi Aduan Masyarakat

Pengaduan, Permohonan Informasi maupun penyampaian aspirasi yang khusus di tujukan ke Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan selama bulan April Tahun 2022 yang di himpun dari seluruh kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!) terperinci pada table Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat.

NO	ISI LAPORAN	TANGGAL PELAPORAN	MEDIA PENGADUAN	KATEGORI
NIHIL				

Dari Tabel diatas, maka tampak bahwa pengaduan atas pelayanan publik pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bulan April Tahun 2022 **NIHIL**

D. Tindak Lanjut Terhadap Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan laporan periode Bulan April Tahun 2022, tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk semakin meningkatkan kualitas layanan.

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan Bulan April Tahun 2022, maka tim pengelola pelayanan pengaduan pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mengambil langkah-langkah pemecahan permasalahan yang timbul atas ketidakpuasan terhadap pelayanan masyarakat.

Nihilnya laporan pengaduan masyarakat bukan berarti pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan baik, namun masih terus menerus dipantau dan diikuti dengan pembaruan kebijakan maupun Standar Operasional Pelayanan.

E. Penutup

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka di setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu di tingkatkan dan Pimpinan harus secara rutin memberikan Knowledge Sharing kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru dari unit pusat.

Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip senyum, salam dan sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Dikeluarkan di : Makassar
Pada Tanggal : 29 April 2022

KEPALA BADAN ,



Ir. A. Darmawan Bintang, MDevPlg
Pangkat Pembina Utama Madya
NIP. 19670427 199303 1 015

meningkatkan kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas.

SP4N-LAPOR Merupakan aplikasi elektronik berbasis Web dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu, melalui LAPOR masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan, terkait pelayanan dan pembangunan melalui situs www.lapor.go.id.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah aplikasi berbasis web yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional yang signifikan informasi, maka website lapor.go.id mengalami perkembangan yang signifikan tidak hanya sebagai media laporan pengaduan namun yang membuka akses terhadap permohonan informasi maupun penyampaian aspirasi masyarakat kepada instansi pemerintah.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR yang kini berkembang dengan dengan versi 3.0 merupakan sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis media sosial di Indonesia yang memiliki prinsip mudah, terpadu, tuntas untuk mengawasi program pembangunan dan layanan Publik. Pengembangan Sistem LAPOR tersebut merupakan keberhasilan Pemerintahan atas inisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), kantor staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia yang telah di tetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

C. Identifikasi Aduan Masyarakat

Pengaduan, Permohonan Informasi maupun penyampaian aspirasi yang khusus di tujukan ke Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan selama bulan Mei Tahun 2022 yang di himpun dari seluruh kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!) terperinci pada table Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat.

NO	ISI LAPORAN	TANGGAL PELAPORAN	MEDIA PENGADUAN	KATEGORI
NIHIL				

Dari Tabel diatas, maka tampak bahwa pengaduan atas pelayanan publik pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bulan Mei Tahun 2022 **NIHIL**

D. Tindak Lanjut Terhadap Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan laporan periode Bulan Mei Tahun 2022, tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk semakin meningkatkan kualitas layanan.

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan Bulan Mei Tahun 2022, maka tim pengelola pelayanan pengaduan pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mengambil langkah-langkah pemecahan permasalahan yang timbul atas ketidakpuasan terhadap pelayanan masyarakat.

Nihilnya laporan pengaduan masyarakat bukan berarti pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan baik, namun masih terus menerus dipantau dan diikuti dengan pembaruan kebijakan maupun Standar Operasional Pelayanan.

E. Penutup

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka di setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu di tingkatkan dan Pimpinan harus secara rutin memberikan Knowledge Sharing kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru dari unit pusat.

Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip senyum, salam dan sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Dikeluarkan di : Makassar
Pada Tanggal : 31 Mei 2022

KEPALA BADAN ,



Ir. A. Darmawan Bintang, MDevPlg
Pangkat : Pembina Utama Madya
NIP. 19670427 199303 1 015



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
(BAPPELITBANGDA)
JL. JENDERAL URIP SUMOHARJO NO. 269 MAKASSAR, TLP/FAX (0411) 453486

**LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT DAN MONITORING TINDAKLANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JUNI TAHUN 2022**

A. Pendahuluan

Dinamika sosial dan budaya di masyarakat merupakan bagian yang perlu diselaraskan dengan bentuk pelayanan dari pemerintah. Di era Revolusi Industri 4.0 yang menuntut ketersediaan informasi dan pelayanan publik untuk lebih cepat dan baik mendorong pemerintah melakukan terobosan-terobosan agar semakin efektif dan efisien. Tentu hal tersebut memberikan dampak bagi ketersediaan sumber daya manusia yang mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai media pelayanan informasi publik yang informatif dan komunikatif.

Seluruh Elemen Aparatur Sipil Negara (ASN) diuntut berkinerja secara optimal dan professional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis demi mewujudkan pelayanan prima guna mendorong pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungannya. Jajaran Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan unsur penyelenggara Negara berusaha untuk melayani masyarakat dan menjamin bebas KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) sehingga terwujud pelayanan yang transparan dan akuntabel di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang di maksudkan dapat mewujudkan akuntabilitas publik menuju ASN yang bersih dan berwibawa serta bebas dari KKN.

Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan yang disampaikan kepada instansi pelayanan publik khususnya lingkup jajaran kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas dan mendapatkan kepastian Hukum.

B. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk

meningkatkan kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas.

SP4N-LAPOR Merupakan aplikasi elektronik berbasis Web dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu, melalui LAPOR masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan, terkait pelayanan dan pembangunan melalui situs www.lapor.go.id.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah aplikasi berbasis web yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional yang signifikan informasi, maka website lapor.go.id mengalami perkembangan yang signifikan tidak hanya sebagai media laporan pengaduan namun yang membuka akses terhadap permohonan informasi maupun penyampaian aspirasi masyarakat kepada instansi pemerintah.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR yang kini berkembang dengan dengan versi 3.0 merupakan sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis media sosial di Indonesia yang memiliki prinsip mudah, terpadu, tuntas untuk mengawasi program pembangunan dan layanan Publik. Pengembangan Sistem LAPOR tersebut merupakan keberhasilan Pemerintahan atas inisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), kantor staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia yang telah di tetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

C. Identifikasi Aduan Masyarakat

Pengaduan, Permohonan Informasi maupun penyampaian aspirasi yang khusus di tujukan ke Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan selama bulan Juni Tahun 2022 yang di himpun dari seluruh kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!) terperinci pada table Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat.

NO	ISI LAPORAN	TANGGAL PELAPORAN	MEDIA PENGADUAN	KATEGORI
NIHIL				

Dari Tabel diatas, maka tampak bahwa pengaduan atas pelayanan publik pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bulan Juni Tahun 2022 **NIHIL**.

D. Tindak Lanjut Terhadap Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan laporan periode Bulan Juni Tahun 2022, tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk semakin meningkatkan kualitas layanan.

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan Bulan Juni Tahun 2022, maka tim pengelola pelayanan pengaduan pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mengambil langkah-langkah pemecahan permasalahan yang timbul atas ketidakpuasan terhadap pelayanan masyarakat.

Nihilnya laporan pengaduan masyarakat bukan berarti pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan baik, namun masih terus menerus dipantau dan diikuti dengan pembaruan kebijakan maupun Standar Operasional Pelayanan.

E. Penutup

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka di setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu di tingkatkan dan Pimpinan harus secara rutin memberikan Knowledge Sharing kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru dari unit pusat.

Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip senyum, salam dan sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Dikeluarkan di : Makassar
Pada Tanggal : 30 Juni 2022

KEPALA BADAN ,



Ir. A. Darmawan Bintang, MDevPlg

Pangkat : Pembina Utama Madya

NIP. 19670427 199303 1 015



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
(BAPPELITBANGDA)

JL. JENDERAL URIP SUMOHARJO NO. 269 MAKASSAR, TLP/FAX (0411) 453486

LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT DAN MONITORING TINDAKLANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JULI TAHUN 2022

A. Pendahuluan

Dinamika sosial dan budaya di masyarakat merupakan bagian yang perlu diselaraskan dengan bentuk pelayanan dari pemerintah. Di era Revolusi Industri 4.0 yang menuntut ketersediaan informasi dan pelayanan publik untuk lebih cepat dan baik mendorong pemerintah melakukan terobosan-terobosan agar semakin efektif dan efisien. Tentu hal tersebut memberikan dampak bagi ketersediaan sumber daya manusia yang mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai media pelayanan informasi publik yang informatif dan komunikatif.

Seluruh Elemen Aparatur Sipil Negara (ASN) diuntut berkinerja secara optimal dan professional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis demi mewujudkan pelayanan prima guna mendorong pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungannya. Jajaran Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan unsur penyelenggara Negara berusaha untuk melayani masyarakat dan menjamin bebas KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) sehingga terwujud pelayanan yang transparan dan akuntabel di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang di maksudkan dapat mewujudkan akuntabilitas publik menuju ASN yang bersih dan berwibawa serta bebas dari KKN.

Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan yang disampaikan kepada instansi pelayanan publik khususnya lingkup jajaran kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas dan mendapatkan kepastian Hukum.

B. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan

kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas.

SP4N-LAPOR Merupakan aplikasi elektronik berbasis Web dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu, melalui LAPOR masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan, terkait pelayanan dan pembangunan melalui situs www.lapor.go.id.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah aplikasi berbasis web yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional yang signifikan informasi, maka website lapor.go.id mengalami perkembangan yang signifikan tidak hanya sebagai media laporan pengaduan namun yang membuka akses terhadap permohonan informasi maupun penyampaian aspirasi masyarakat kepada instansi pemerintah.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR yang kini berkembang dengan dengan versi 3.0 merupakan sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis media sosial di Indonesia yang memiliki prinsip mudah, terpadu, tuntas untuk mengawasi program pembangunan dan layanan Publik. Pengembangan Sistem LAPOR tersebut merupakan keberhasilan Pemerintahan atas inisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), kantor staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

C. Identifikasi Aduan Masyarakat

Pengaduan, Permohonan Informasi maupun penyampaian aspirasi yang khusus di tujukan ke Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan selama bulan Juli Tahun 2022 yang di himpun dari seluruh kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!) terperinci pada table Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat.

NO	ISI LAPORAN	TANGGAL PELAPORAN	MEDIA PENGADUAN	KATEGORI
NIHIL				

Dari Tabel diatas, maka tampak bahwa pengaduan atas pelayanan publik pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bulan Juli Tahun 2022 **NIHIL**.

D. Tindak Lanjut Terhadap Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan laporan periode Bulan Juli Tahun 2022, tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk semakin meningkatkan kualitas layanan.

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan Bulan Juli Tahun 2022, maka tim pengelola pelayanan pengaduan pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mengambil langkah-langkah pemecahan permasalahan yang timbul atas ketidakpuasan terhadap pelayanan masyarakat.

Nihilnya laporan pengaduan masyarakat bukan berarti pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan baik, namun masih terus menerus dipantau dan diikuti dengan pembaruan kebijakan maupun Standar Operasional Pelayanan.

E. Penutup

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka di setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu di tingkatkan dan Pimpinan harus secara rutin memberikan Knowledge Sharing kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru dari unit pusat.

Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip senyum, salam dan sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Dikeluarkan di : Makassar
Pada Tanggal : 29 Juli 2022

KEPALA BADAN ,



Ir. A. Darmawan Bintang, MDevPlg
Pangkat : Pembina Utama Madya
NIP. 19670427 199303 1 015



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
(BAPPELITBANGDA)

JL. JENDERAL URIP SUMOHARJO NO. 269 MAKASSAR, TLP/FAX (0411) 453486

LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT DAN MONITORING TINDAKLANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN AGUSTUS TAHUN 2022

A. Pendahuluan

Dinamika sosial dan budaya di masyarakat merupakan bagian yang perlu diselaraskan dengan bentuk pelayanan dari pemerintah. Di era Revolusi Industri 4.0 yang menuntut ketersediaan informasi dan pelayanan publik untuk lebih cepat dan baik mendorong pemerintah melakukan terobosan-terobosan agar semakin efektif dan efisien. Tentu hal tersebut memberikan dampak bagi ketersediaan sumber daya manusia yang mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai media pelayanan informasi publik yang informatif dan komunikatif.

Seluruh Elemen Aparatur Sipil Negara (ASN) diuntut berkinerja secara optimal dan professional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis demi mewujudkan pelayanan prima guna mendorong pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungannya. Jajaran Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan unsur penyelenggara Negara berusaha untuk melayani masyarakat dan menjamin bebas KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) sehingga terwujud pelayanan yang transparan dan akuntabel di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang di maksudkan dapat mewujudkan akuntabilitas publik menuju ASN yang bersih dan berwibawa serta bebas dari KKN.

Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan yang disampaikan kepada instansi pelayanan publik khususnya lingkup jajaran kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas dan mendapatkan kepastian Hukum.

B. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan

kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas.

SP4N-LAPOR Merupakan aplikasi elektronik berbasis Web dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu, melalui LAPOR masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan, terkait pelayanan dan pembangunan melalui situs www.lapor.go.id.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah aplikasi berbasis web yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional yang signifikan informasi, maka website lapor.go.id mengalami perkembangan yang signifikan tidak hanya sebagai media laporan pengaduan namun yang membuka akses terhadap permohonan informasui maupun penyampaian aspirasi masyarakat kepada instansi pemerintah.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR yang kini berkembang dengan dengan versi 3.0 merupakan sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis media sosial di Indonesia yang memiliki prinsip mudah, terpadu, tuntas untuk mengawasi program pembangunan dan layanan Publik. Pengembangan Sistem LAPOR tersebut merupakan keberhasilan Pemerintahan atas inisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), kantor staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia yang telah di tetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

C. Identifikasi Aduan Masyarakat

Pengaduan, Permohonan Informasi maupun penyampaian aspirasi yang khusus di tujuan ke Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan selama bulan Agustus Tahun 2022 yang di himpun dari seluruh kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!) terperinci pada table Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat.

NO	ISI LAPORAN	TANGGAL PELAPORAN	MEDIA PENGADUAN	KATEGORI
NIHIL				

Dari Tabel diatas, maka tampak bahwa pengaduan atas pelayanan publik pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bulan Agustus Tahun 2022 **NIHIL**.

D. Tindak Lanjut Terhadap Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan laporan periode Bulan Agustus Tahun 2022, tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk semakin meningkatkan kualitas layanan.

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan Bulan Agustus Tahun 2022, maka tim pengelola pelayanan pengaduan pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mengambil langkah-langkah pemecahan permasalahan yang timbul atas ketidakpuasan terhadap pelayanan masyarakat.

Nihilnya laporan pengaduan masyarakat bukan berarti pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan baik, namun masih terus menerus dipantau dan diikuti dengan pembaruan kebijakan maupun Standar Operasional Pelayanan.

E. Penutup

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka di setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu di tingkatkan dan Pimpinan harus secara rutin memberikan Knowledge Sharing kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru dari unit pusat.

Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip senyum, salam dan sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Dikeluarkan di : Makassar
Pada Tanggal : 31 Agustus 2022

KEPALA BADAN ,



Ir. A. Darmawan Bintang, MDevPlg
Rangkar / Pembina Utama Madya
NIP. 19670427 199303 1 015



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
(BAPPELITBANGDA)

JL. JENDERAL URIP SUMOHARJO NO. 269 MAKASSAR, TLP/FAX (0411) 453486

LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT DAN MONITORING TINDAKLANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN SEPTEMBER TAHUN 2022

A. Pendahuluan

Dinamika sosial dan budaya di masyarakat merupakan bagian yang perlu diselaraskan dengan bentuk pelayanan dari pemerintah. Di era Revolusi Industri 4.0 yang menuntut ketersediaan informasi dan pelayanan publik untuk lebih cepat dan baik mendorong pemerintah melakukan terobosan-terobosan agar semakin efektif dan efisien. Tentu hal tersebut memberikan dampak bagi ketersediaan sumber daya manusia yang mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai media pelayanan informasi publik yang informatif dan komunikatif.

Seluruh Elemen Aparatur Sipil Negara (ASN) diuntut berkinerja secara optimal dan professional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis demi mewujudkan pelayanan prima guna mendorong pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungannya. Jajaran Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan unsur penyelenggara Negara berusaha untuk melayani masyarakat dan menjamin bebas KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) sehingga terwujud pelayanan yang transparan dan akuntabel di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang di maksudkan dapat mewujudkan akuntabilitas publik menuju ASN yang bersih dan berwibawa serta bebas dari KKN.

Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan yang disampaikan kepada instansi pelayanan publik khususnya lingkup jajaran kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas dan mendapatkan kepastian Hukum.

B. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan

kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas.

SP4N-LAPOR Merupakan aplikasi elektronik berbasis Web dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu, melalui LAPOR masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan, terkait pelayanan dan pembangunan melalui situs www.lapor.go.id.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah aplikasi berbasis web yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional yang signifikan informasi, maka website lapor.go.id mengalami perkembangan yang signifikan tidak hanya sebagai media laporan pengaduan namun yang membuka akses terhadap permohonan informasi maupun penyampaian aspirasi masyarakat kepada instansi pemerintah.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR yang kini berkembang dengan dengan versi 3.0 merupakan sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis media sosial di Indonesia yang memiliki prinsip mudah, terpadu, tuntas untuk mengawasi program pembangunan dan layanan Publik. Pengembangan Sistem LAPOR tersebut merupakan keberhasilan Pemerintahan atas inisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), kantor staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

C. Identifikasi Aduan Masyarakat

Pengaduan, Permohonan Informasi maupun penyampaian aspirasi yang khusus di tujukan ke Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan selama bulan September Tahun 2022 yang di himpun dari seluruh kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!) terperinci pada table Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat.

NO	ISI LAPORAN	TANGGAL PELAPORAN	MEDIA PENGADUAN	KATEGORI
NIHIL				

Dari Tabel diatas, maka tampak bahwa pengaduan atas pelayanan publik pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bulan September Tahun 2022 **NIHIL**.

D. Tindak Lanjut Terhadap Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan laporan periode Bulan September Tahun 2022, tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk semakin meningkatkan kualitas layanan.

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan Bulan September Tahun 2022, maka tim pengelola pelayanan pengaduan pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mengambil langkah-langkah pemecahan permasalahan yang timbul atas ketidakpuasan terhadap pelayanan masyarakat.

Nihilnya laporan pengaduan masyarakat bukan berarti pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan baik, namun masih terus menerus dipantau dan diikuti dengan pembaruan kebijakan maupun Standar Operasional Pelayanan.

E. Penutup

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka di setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu di tingkatkan dan Pimpinan harus secara rutin memberikan Knowledge Sharing kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru dari unit pusat.

Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip senyum, salam dan sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Dikeluarkan di : Makassar
Pada Tanggal : 31 September 2022

KEPALA BADAN ,


Ir. A. Darmawan Bintang, MDevPlg
Pangkat : Pembina Utama Madya
NIP. 19670427 199303 1 015



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
(BAPPELITBANGDA)

JL. JENDERAL URIP SUMOHARJO NO. 269 MAKASSAR, TLP/FAX (0411) 453486

LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT DAN MONITORING TINDAKLANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN OKTOBER TAHUN 2022

A. Pendahuluan

Dinamika sosial dan budaya di masyarakat merupakan bagian yang perlu diselaraskan dengan bentuk pelayanan dari pemerintah. Di era Revolusi Industri 4.0 yang menuntut ketersediaan informasi dan pelayanan publik untuk lebih cepat dan baik mendorong pemerintah melakukan terobosan-terobosan agar semakin efektif dan efisien. Tentu hal tersebut memberikan dampak bagi ketersediaan sumber daya manusia yang mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai media pelayanan informasi publik yang informatif dan komunikatif.

Seluruh Elemen Aparatur Sipil Negara (ASN) diuntut berkinerja secara optimal dan professional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis demi mewujudkan pelayanan prima guna mendorong pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungannya. Jajaran Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan unsur penyelenggara Negara berusaha untuk melayani masyarakat dan menjamin bebas KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) sehingga terwujud pelayanan yang transparan dan akuntabel di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang di maksudkan dapat mewujudkan akuntabilitas publik menuju ASN yang bersih dan berwibawa serta bebas dari KKN.

Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan yang disampaikan kepada instansi pelayanan publik khususnya lingkup jajaran kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas dan mendapatkan kepastian Hukum.

B. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan

kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas.

SP4N-LAPOR Merupakan aplikasi elektronik berbasis Web dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu, melalui LAPOR masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan, terkait pelayanan dan pembangunan melalui situs www.lapor.go.id.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah aplikasi berbasis web yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional yang signifikan informasi, maka website lapor.go.id mengalami perkembangan yang signifikan tidak hanya sebagai media laporan pengaduan namun yang membuka akses terhadap permohonan informasi maupun penyampaian aspirasi masyarakat kepada instansi pemerintah.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR yang kini berkembang dengan dengan versi 3.0 merupakan sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis media sosial di Indonesia yang memiliki prinsip mudah, terpadu, tuntas untuk mengawasi program pembangunan dan layanan Publik. Pengembangan Sistem LAPOR tersebut merupakan keberhasilan Pemerintahan atas inisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), kantor staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

C. Identifikasi Aduan Masyarakat

Pengaduan, Permohonan Informasi maupun penyampaian aspirasi yang khusus di tujukan ke Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan selama bulan Oktober Tahun 2022 yang di himpun dari seluruh kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!) terperinci pada table Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat.

NO	ISI LAPORAN	TANGGAL PELAPORAN	MEDIA PENGADUAN	KATEGORI
NIHIL				

Dari Tabel diatas, maka tampak bahwa pengaduan atas pelayanan publik pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bulan Oktober Tahun 2022 **NIHIL**.

D. Tindak Lanjut Terhadap Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan laporan periode Bulan Oktober Tahun 2022, tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk semakin meningkatkan kualitas layanan.

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan Bulan Oktober Tahun 2022, maka tim pengelola pelayanan pengaduan pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mengambil langkah-langkah pemecahan permasalahan yang timbul atas ketidakpuasan terhadap pelayanan masyarakat.

Nihilnya laporan pengaduan masyarakat bukan berarti pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan baik, namun masih terus menerus dipantau dan diikuti dengan pembaruan kebijakan maupun Standar Operasional Pelayanan.

E. Penutup

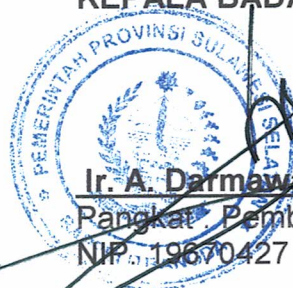
Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka di setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu di tingkatkan dan Pimpinan harus secara rutin memberikan Knowledge Sharing kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru dari unit pusat.

Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip senyum, salam dan sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Dikeluarkan di : Makassar
Pada Tanggal : 31 Oktober 2022

KEPALA BADAN ,



Ir. A. Darmawan Bintang, MDevPlg
Rangkar Pembina Utama Madya
NIP. 19670427 199303 1 015



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH
(BAPPELITBANGDA)

JL. JENDERAL URIP SUMOHARJO NO. 269 MAKASSAR, TLP/FAX (0411) 453486

LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT DAN MONITORING TINDAKLANJUT
PENGADUAN MASYARAKAT BULAN NOVEMBER TAHUN 2022

A. Pendahuluan

Dinamika sosial dan budaya di masyarakat merupakan bagian yang perlu diselaraskan dengan bentuk pelayanan dari pemerintah. Di era Revolusi Industri 4.0 yang menuntut ketersediaan informasi dan pelayanan publik untuk lebih cepat dan baik mendorong pemerintah melakukan terobosan-terobosan agar semakin efektif dan efisien. Tentu hal tersebut memberikan dampak bagi ketersediaan sumber daya manusia yang mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai media pelayanan informasi publik yang informatif dan komunikatif.

Seluruh Elemen Aparatur Sipil Negara (ASN) diuntut berkinerja secara optimal dan professional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis demi mewujudkan pelayanan prima guna mendorong pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungannya. Jajaran Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan unsur penyelenggara Negara berusaha untuk melayani masyarakat dan menjamin bebas KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) sehingga terwujud pelayanan yang transparan dan akuntabel di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang di maksudkan dapat mewujudkan akuntabilitas publik menuju ASN yang bersih dan berwibawa serta bebas dari KKN.

Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan yang disampaikan kepada instansi pelayanan publik khususnya lingkup jajaran kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas dan mendapatkan kepastian Hukum.

B. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan

kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas.

SP4N-LAPOR Merupakan aplikasi elektronik berbasis Web dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu, melalui LAPOR masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan, terkait pelayanan dan pembangunan melalui situs www.lapor.go.id.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah aplikasi berbasis web yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional yang signifikan informasi, maka website lapor.go.id mengalami perkembangan yang signifikan tidak hanya sebagai media laporan pengaduan namun yang membuka akses terhadap permohonan informasui maupun penyampaian aspirasi masyarakat kepada instansi pemerintah.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR yang kini berkembang dengan dengan versi 3.0 merupakan sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis media sosial di Indonesia yang memiliki prinsip mudah, terpadu, tuntas untuk mengawasi program pembangunan dan layanan Publik. Pengembangan Sistem LAPOR tersebut merupakan keberhasilan Pemerintahan atas inisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), kantor staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia yang telah di tetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

C. Identifikasi Aduan Masyarakat

Pengaduan, Permohonan Informasi maupun penyampaian aspirasi yang khusus di tujukan ke Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan selama bulan November Tahun 2022 yang di himpun dari seluruh kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!) terperinci pada table Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat.

NO	ISI LAPORAN	TANGGAL PELAPORAN	MEDIA PENGADUAN	KATEGORI
NIHIL				

Dari Tabel diatas, maka tampak bahwa pengaduan atas pelayanan publik pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bulan November Tahun 2022 **NIHIL**.

D. Tindak Lanjut Terhadap Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan laporan periode Bulan November Tahun 2022, tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk semakin meningkatkan kualitas layanan.

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan Bulan November Tahun 2022, maka tim pengelola pelayanan pengaduan pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mengambil langkah-langkah pemecahan permasalahan yang timbul atas ketidakpuasan terhadap pelayanan masyarakat.

Nihilnya laporan pengaduan masyarakat bukan berarti pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan baik, namun masih terus menerus dipantau dan diikuti dengan pembaruan kebijakan maupun Standar Operasional Pelayanan.

E. Penutup

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka di setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu di tingkatkan dan Pimpinan harus secara rutin memberikan Knowledge Sharing kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru dari unit pusat.

Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip senyum, salam dan sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Dikeluarkan di : Makassar
Pada Tanggal : 30 November 2022

KEPALA BADAN ,



Ir. A. Darmawan Bintang, MDevPlg
Pangkat : Pembina Utama Madya
NIP. 19670427 199303 1 015



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH (BAPPELITBANGDA)

JL. JENDERAL URIP SUMOHARJO NO. 269 MAKASSAR, TLP/FAX (0411) 453486

LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT DAN MONITORING TINDAKLANJUT PENGADUAN MASYARAKAT BULAN DESEMBER TAHUN 2022

A. Pendahuluan

Dinamika sosial dan budaya di masyarakat merupakan bagian yang perlu diselaraskan dengan bentuk pelayanan dari pemerintah. Di era Revolusi Industri 4.0 yang menuntut ketersediaan informasi dan pelayanan publik untuk lebih cepat dan baik mendorong pemerintah melakukan terobosan-terobosan agar semakin efektif dan efisien. Tentu hal tersebut memberikan dampak bagi ketersediaan sumber daya manusia yang mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai media pelayanan informasi publik yang informatif dan komunikatif.

Seluruh Elemen Aparatur Sipil Negara (ASN) diuntut berkinerja secara optimal dan professional, proaktif, peka dan peduli serta dinamis demi mewujudkan pelayanan prima guna mendorong pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungannya. Jajaran Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang merupakan unsur penyelenggara Negara berusaha untuk melayani masyarakat dan menjamin bebas KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) sehingga terwujud pelayanan yang transparan dan akuntabel di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku unsur pengawasan penyelenggaraan pemerintahan yang di maksudkan dapat mewujudkan akuntabilitas publik menuju ASN yang bersih dan berwibawa serta bebas dari KKN.

Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan yang disampaikan kepada instansi pelayanan publik khususnya lingkup jajaran kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan guna mendapatkan penyelesaian secara tuntas dan mendapatkan kepastian Hukum.

B. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan telah secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan

kualitas Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas.

SP4N-LAPOR Merupakan aplikasi elektronik berbasis Web dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu, melalui LAPOR masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan, terkait pelayanan dan pembangunan melalui situs www.lapor.go.id.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah aplikasi berbasis web yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional yang signifikan informasi, maka website lapor.go.id mengalami perkembangan yang signifikan tidak hanya sebagai media laporan pengaduan namun yang membuka akses terhadap permohonan informasui maupun penyampaian aspirasi masyarakat kepada instansi pemerintah.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR yang kini berkembang dengan dengan versi 3.0 merupakan sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis media sosial di Indonesia yang memiliki prinsip mudah, terpadu, tuntas untuk mengawasi program pembangunan dan layanan Publik. Pengembangan Sistem LAPOR tersebut merupakan keberhasilan Pemerintahan atas inisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), kantor staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia yang telah di tetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

C. Identifikasi Aduan Masyarakat

Pengaduan, Permohonan Informasi maupun penyampaian aspirasi yang khusus di tujukan ke Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan selama bulan Desember Tahun 2022 yang di himpun dari seluruh kanal pengaduan (SP4N-LAPOR!) terperinci pada table Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat.

NO	ISI LAPORAN	TANGGAL PELAPORAN	MEDIA PENGADUAN	KATEGORI
NIHIL				

Dari Tabel diatas, maka tampak bahwa pengaduan atas pelayanan publik pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bulan Desember Tahun 2022 **NIHIL**.

D. Tindak Lanjut Terhadap Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan laporan periode Bulan Desember Tahun 2022, tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk semakin meningkatkan kualitas layanan.

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan Bulan Desember Tahun 2022, maka tim pengelola pelayanan pengaduan pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mengambil langkah-langkah pemecahan permasalahan yang timbul atas ketidakpuasan terhadap pelayanan masyarakat.

Nihilnya laporan pengaduan masyarakat bukan berarti pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan baik, namun masih terus menerus dipantau dan diikuti dengan pembaruan kebijakan maupun Standar Operasional Pelayanan.

E. Penutup

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka di setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu di tingkatkan dan Pimpinan harus secara rutin memberikan Knowledge Sharing kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru dari unit pusat.

Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip senyum, salam dan sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Dikeluarkan di : Makassar
Pada Tanggal : 30 Desember 2022

KEPALA BADAN ,



Ir. A. Darmawan Bintang, MDevPlg
Pangkat: Pembina Utama Madya
NIP. 19670427 199303 1 015