



PEMERINTAH KABUPATEN REMBANG DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Gatot Subroto No. 8 Rembang ☎ (0295) 6980426 Fax. (0295) 6980425
Website: dinkominfo.rembangkab.go.id email: dinkominfo@rembangkab.go.id
REMBANG – KODE POS 59211

Laporan Layanan Aduan Masyarakat WADUL BUPATI Pemerintah Kabupaten Rembang Tahun 2019

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Aplikasi Wadul Bupati merupakan duplikasi aplikasi generik yang secara nasional digunakan Pemerintah Pusat untuk menjaring masukan masyarakat mengenai layanan publik yang diselenggarakan dengan nama Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Rembang.

SP4N dibentuk untuk mendorong “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun & jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang. Hal ini untuk mewujudkan misi Bupati Rembang yang ke-1 yaitu “Mewujudkan pemerintahan yang cepat tanggap, transparan, partisipatif dan berkeadilan sesuai prinsip pemerintahan yang amanah”. Oleh karena itu penerapan aplikasi ini sangat bermanfaat baik bagi masyarakat maupun pemerintah Kabupaten Rembang yang meliputi :

Mewujudkan tujuan reformasi birokrasi yang muaranya adalah reformasi pelayanan publik.

1. Sebagai sarana perbaikan pelayanan publik.
2. Peningkatan kepercayaan masyarakat
3. Legitimasi politik dari masyarakat cenderung meningkat
4. Terbangunnya sistem pelayanan publik yang cepat, transparan, partisipatif, dan akuntabel.

Penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik. Pengawasan

pelayanan publik melalui pengaduan juga masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik sehingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat. Sistem penanganan pengaduan selain sebagai penyalur kepentingan masyarakat juga memiliki aspek pemberdayaan. Tersedianya layanan pengaduan masyarakat mendorong masyarakat untuk memahami haknya dan kemudian dapat mengajukan keluhan atau laporan ketika haknya dilanggar. Di sisi lain, informasi dan hasil yang diperoleh melalui mekanisme penanganan pengaduan memberikan dorongan kepada Negara untuk melakukan perubahan terhadap sistem yang dinilai lemah (demand driven reform) melalui penjatuhan sanksi terhadap pejabat yang dilaporkan atau memperbaiki kebijakan yang dinilai bermasalah.

2. Dasar Hukum

UU Nomor 14 Tahun 2008 tersebut selanjutnya ditidakanjuti dengan sejumlah regulasi sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 4) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
- 5) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

B. Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

1. Sumber Daya Manusia

Pada Tahun 2019, Pelayanan aduan masyarakat WADULBUPATI Pemkab Rembang melibatkan seluruh sumber daya manusia yaitu OPD sebagai Admin Penghubung sebanyak 40 orang dan Personil Dinas Kominfo sebanyak 9 orang.

Struktur Layanan Aduan Masyarakat WADULBUPATI pada Pemerintah Kabupaten Rembang ditetapkan Bupati Rembang melalui Keputusan Bupati Rembang Nomor 555/0816/2019 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Wadul Bupati Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan.

Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kabupaten Rembang dengan susunan keanggotaan sebagaimana sebagai berikut :

1. Pembina

- Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Rembang yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
- memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Rembang;

2. Penanggungjawab/ Ketua

- melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
- memimpin, mengkoordinasikan, memonitoring dan mengevaluasi Ka Subbag Umum dan Kepegawaian tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat

3. Anggota

- melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- Ka Subbag Umum dan Kepegawaian informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat daerah dan masyarakat.
- melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab;
- anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung jawab/ Ketua.

4. Pengelola Pengaduan/ Tim Admin

- melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
- menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR!-SP4N, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

5. Pejabat Penghubung

- menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
- berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja;
- memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/ Satuan Kerja.

2. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

Fasilitas yang tersedia dalam rangka memberikan Layanan Aduan Masyarakat WADULBUPATI terdiri atas :

a. Ruang Admin Portal

Untuk Pelayanan Aduan Masyarakat saat ini dikelola oleh Admin Portal dari Dinkominfo Kabupaten Rembang, dilengkapi dengan 2 unit laptop, 1 printer, 1 scanner, 1 filling cabinet, buku registrasi.

b. Ruang Akses Internet

Ruangan yang berada pada Dinas Kominfo kabupaten Rembang merupakan ruangan yang menyediakan Akses Internet.

3. Anggaran

Pada tahun 2019 :

Untuk anggaran Pengelolaan layanan aduan masyarakat WADULBUPATI sebesar Rp 25.000.000,-

C. Pengelolaan aduan masyarakat

1. Tata Cara pelayanan aduan masyarakat

Dalam rangka pelaksanaan Layanan Aduan Masyarakat WADULBUPATI Pemerintah Kabupaten Rembang telah menetapkan Standar Operasional Prosedur Layanan Aduan Masyarakat melalui Keputusan Sekda Kabupaten Rembang Nomor 555/ /2019, sedangkan untuk Dasar Hukum telah ditetapkan dengan

Keputusan Bupati Kabupaten Rembang Nomor 555/0816/2019 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Dan Petugas Administrator Wadul Bupati Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan.

Pelapor aduan masyarakat melayangkan aduannya melalui aplikasi SPAN-LAPOR untuk mengajukan aduan, aduan akan diverifikasi oleh Admin Portal, dan didisposisi kepada admin penghubung (OPD), admin penghubung menyiapkan jawaban aduan msyarakat kemudian jawaban tersebut akan dikirim melalui aplikasi SPAN-LAPOR kepada pelapor.

Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan meliputi:

a) Penerimaan

Laporan yang dikelola adalah laporan yang diterima melalui aplikasi:

- 1) www.lapor.go.id
- 2) SMS1708

b) Telaah Awal dan Klasifikasi Pengaduan Pelayanan Publik

Pada saat pengaduan diterima Pengelola melakukan penelaahan awal laporan yaitu mengklasifikasikan laporan, menunda (pending) laporan jika masih diperlukan informasi tambahan, menyimpan (arsip) jika laporan tidak perlu diteruskan.

- 1) Laporan yang termasuk dalam kategori Pengaduan ditelaah untuk melihat kelengkapan dengan kriteria:
 - identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap
 - uraian keluhan atas pelayanan
 - tempat, waktu penyampaian
- 2) Jika pengaduan dinilai belum lengkap maka Pengelola meminta Pengadu melengkapi pengaduan. Dan laporan dinyatakan dalam status tertunda (pending)

c) Penyaluran / Disposisi Pengaduan

Jika pengaduan telah dinyatakan lengkap oleh Pengelola, maka pengaduan dapat disalurkan kepada Penyelenggara yang berwenang yaitu Satuan Kerja Pembina dan Instansi di tingkat Kementerian atau

Lembaga atau Pemerintah Daerah yang membawahi Unit Penyelenggara
terlapor

d) Status dan Tindak Lanjut Pengaduan

Pengelola menyampaikan respon pertama berupa informasi status pengaduan yang telah disalurkan paling lama 3 (tiga) hari kerja.

e) Penyelesaian Laporan Pengaduan

Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu maksimal penyelesaian, yakni :

- 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan;
- 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan; sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan;
- 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan

2. Jumlah Pengaduan

Rincian pelayanan aduan masyarakat wadul bupati yang masuk dari 1 Januari 2019 hingga per 12 Desember 2019 adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah pelapor/aduan sebanyak 44 pelapor/aduan.
- b. Waktu yang diperlukan admin portal dalam memverifikasi layanan aduan dalam waktu 3 hari sedangkan OPD sebagai admin penghubung menyediakan dan menjawab layanan aduan dalam waktu 5 hari, jika pelapor tidak ada tanggapan aduan dianggap selesai.
- c. Jumlah pelapor/aduan terverifikasi adalah 34 pelapor/aduan
- c. Jumlah pelapor/aduan yang selesai adalah 26 pelapor/aduan.
- d. Jumlah pelapor/aduan yang dalam proses adalah 8 pelapor/aduan
- e. Jumlah aduan yang diarsipkan (selesai dan tidak ada sanggahan dari pemohon) adalah 10 aduan.

Sedangkan berdasarkan kategori aduan masyarakat Wadul Bupati yang berlangsung selama tahun per 12 Desember 2019 adalah sebagai berikut :

Kategori	Jumlah
Administrasi	11
Administrasi Kependudukan	2
Administrasi pendaftaran online (KK tidak ditemukan, Anggota Kel Berbeda dengan KK, Salah Satu Anggota kel sudah terdaftar)	1
Bantuan Sosial	2
Dana Desa / Alokasi Dana Desa (DD/ADD)	1
Destinasi Pariwisata	1
Harga Elpiji	1
Infrastruktur	1
Infrastruktur Pertanian	1
Izin Pertambangan	1
Lainnya	13
Total	34

Seluruh laporan pengaduan tersebut melalui koordinasi Dinas Kominfo Kabupaten Rembang telah didistribusikan kepada OPD yang membidangi sesuai dengan SOP yang berlaku dan dapat diselesaikan. Adapun laju rata-rata verifikasi dari admin (Dinas Kominfo) adalah **2,5 hari** dan ini **sudah sesuai** dengan SOP yang ada yaitu 3 hari. Sedangkan rata-rata laju penyelesaian adalah **> 5 hari (diatas lima hari)** hal ini masih melebihi SOP yang seharusnya yaitu 5 hari kerja.

Sedangkan capaian penyelesaian pengaduan adalah **76 % (tujuh puluh enam persen)** dan angka ini sudah **mencapai target quick wins** Rencana Aksi Reformasi Birokrasi Kabupaten Rembang Tahun 2019-2021.

Berdasarkan capaian pelaksanaan Wadul Bupati tersebut Kami menyampaikan bahwa perlu ditingkatkan laju penyelesaian di tingkat OPD dimana rata-ratanya masih melebihi SOP yang ada. Kami telah melaksanakan internalisasi kepada OPD melalui rapat koordinasi dalam rangka evaluasi pelaksanaan Wadul Bupati (SP4N Laporan!) pada tanggal **4 Desember 2019** dengan penekanan hal-hal sebagai berikut :

1. Meningkatkan internalisasi tingkat OPD dengan membentuk TIM penanganan aduan tingkat OPD.
2. Menyusun SOP aduan tingkat OPD dengan jangka waktu maksimal penyelesaian adalah 5 hari.
3. Melaksanakan evaluasi reguler maksimal 3 bulan sekali yang dikoordinasikan oleh Dinas Kominfo Kabupaten Rembang.

Demikian untuk menjadikan maklum dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Rembang, 18 Juni 2020

**Plt. KEPALA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA
KABUPATEN REMBANG
SEKRETARIS**


Drs. ANDI DIMYANTO
Pembina Tingkat I
NIP.19621215 199003 1 012