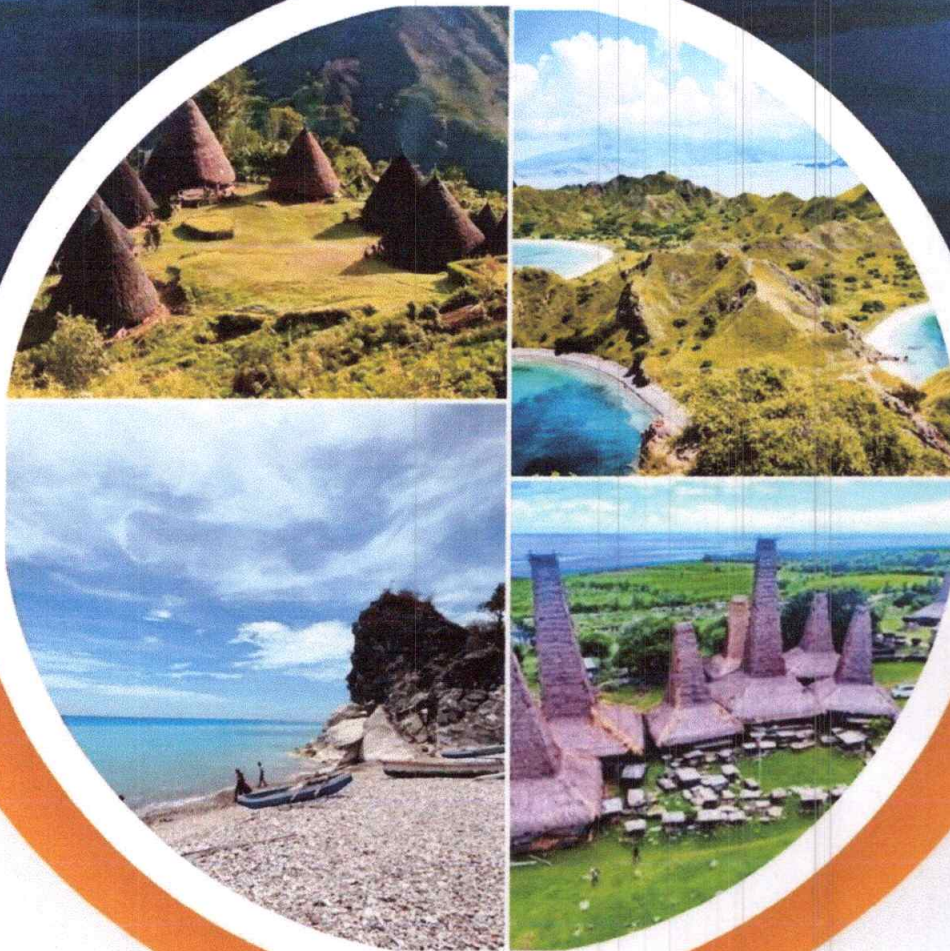


LAPORAN SP4N



2023

**BADAN KEUANGAN DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI APLIKASI SP4N PADA BADAN KEUANGAN DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR SEMESTER I TAHUN 2023

A. LATAR BELAKANG

Reformasi Birokrasi merupakan upaya sistematis, terpadu dan komprehensif untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance) yang meliputi aspek kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, ketatalaksanaan, akuntabilitas, pengawasan, dan pelayanan publik. Program Reformasi Birokrasi merupakan program pemerintah yang dibuat untuk mendukung Birokrasi yang bersih dan bebas KKN, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik. Program Reformasi pertama kali dikenalkan ke publik melalui Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2010- 2014 yang menetapkan 11 prioritas nasional dengan prioritas nasional yang pertama adalah reformasi birokrasi dan tata kelola.

Badan Keuangan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur merupakan unsur penyelenggara pemerintah di NTT dimana mempunyai tugas membantu Gubernur dalam menyusun kebijakan pemerintah daerah di bidang keuangan. Dalam menerapkan program reformasi birokrasi Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang merupakan layanan penyampaian aspirasi maupun pengaduan masyarakat.

SP4N adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Adapun LAPOR! adalah Aplikasi umum pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang melalui berbagai platform, seperti website lapor.go.id, aplikasi mobile, dan sebagainya. Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

Pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR! oleh masyarakat pada Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT untuk menampung aspirasi, kebutuhan informasi atau pengaduan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas maupun pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal, karena kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang baik pada aplikasi LAPOR! akan berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan pengguna layanan, oleh sebab itu dibuatnya laporan ini dengan maksud untuk mengelola hasil penyampaian aspirasi, kebutuhan informasi maupun pengaduan masyarakat pada aplikasi SP4N – LAPOR!, dengan harapan laporan ini dapat menjadikan bahan pengambilan kebijakan oleh berbagai pihak.

B. DASAR HUKUM

Berbagai Peraturan dan Kebijakan yang terkait dengan system pengelolaan pelayanan public nasional (SP4N) antara lain sebagai berikut :

1. Undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024
10. Surat Keputusan Kepala Badan Keuangan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 900/06/Bkud1/2023 tentang Pejabat Pengelola Pengaduan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional pada Badan Keuangan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun Anggaran 2023.

C. MAKSUD

Maksud dari dibuatnya laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pengelolaan system pengaduan Masyarakat pada Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT yang disampaikan melalui aplikasi SP4N – Lapor pada semester I tahun 2023

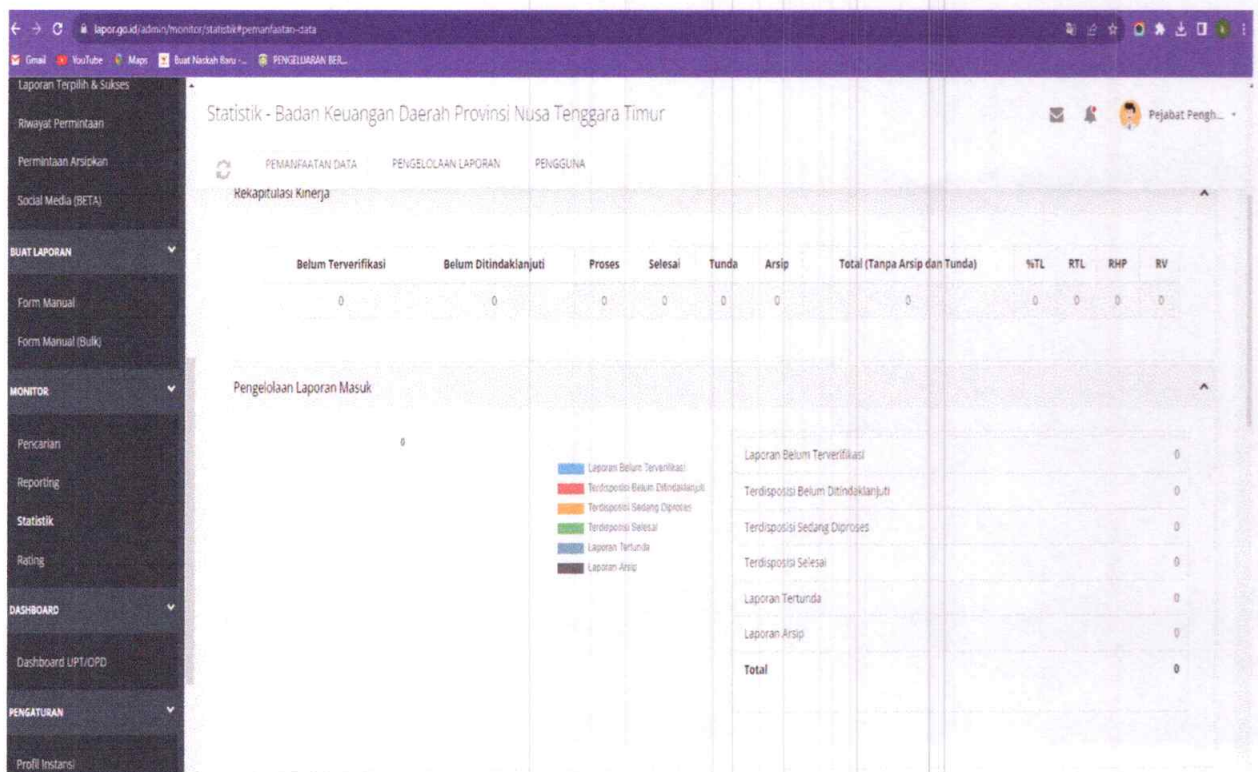
D. TUJUAN

Tujuan dari dibuatnya laporan ini adalah untuk mengetahui banyaknya pengaduan dan permintaan informasi dari masyarakat yang disampaikan melalui website lapor.go.id dan yang telah di tangani oleh Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT pada semester I tahun 2023, yang merupakan platfom pengelolaan pengaduan pelayanan publik, sehingga diharapkan laporan ini dapat dijadikan rujukan dan bahan evaluasi dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan prima.

E. PENANGANAN PENGADUAN PADA APLIKASI SP4N – LAPOR!

Berdasarkan saluran pengaduan SP4N-LAPOR! Pada Semester I Tahun 2023, Badan Keuangan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur yakni NIHIL yang dapat dilihat pada hasil screenshot dari aplikasi SP4N-LAPOR!.

Gambar 1.1 Screenshot Aplikasi SP4N – LAPOR!




F. PENUTUP

Laporan penyelesaian pengaduan masyarakat pada aplikasi SP4N-LAPOR! Semester I Tahun 2023 ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi sarana umpan balik bagi peningkatan kinerja pada Badan Keuangan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan pada Badan Keuangan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

KEPALA BADAN KEUANGAN DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,


Drs. ZAKARIAS MORUK, MM
PEMBINA UTAMA MADYA
NIP. 19631209 198603 1 016