

Hasil Asesmen Cepat Unit Pengaduan Pelayanan Publik di Daerah Jaringan PATTIRO Raya
23 Juni 2021

No	Daerah	Nama Unit Pengaduan	Status	OPD Pengampu	Implementasi dan Tingkat Efektivitas
1.	Provinsi Jawa Timur	https://cettar.jatimprov.go.id/	Terintegrasi dengan LAPOR!	Dinas Kominfo Jatim	
2.	Kab. Gresik	1. Lapor.go.id 2. Gresikpedia (tagline: mau mengadu, mau cari kerja, mau cari alamat rumah sakit, ya one portal gresikpedia) 3. Inovasi EMPPPATI, (Elaborasi Multi Platform Pengaduan Publik Tiga Aplikasi)	Terintegrasi dengan LAPOR!	KOMINFO kabupaten Gresik sebagai admin utama dan OPD-OPD sebagai pembantu	Masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan unit pengaduan karena harus mencantumkan email dalam proses pengisian data pribadi, sedangkan masih banyak masyarakat yang tidak familiar dengan email tetapi lebih terbiasa dengan whatsapp.
3.	Kota Malang	1. Lapor.go.id 2. SAMBAT ONLINE https://sambat.malangkota.go.id/ dan SMS 081 333 47 1111	- Kombinasi manual dan IT - Sudah terintegrasi dengan LAPOR!	Dinas Komunikasi dan Informatika	Terbanyak digunakan adalah melalui SMS sampai 2021 mencapai 6.868 pengaduan, sedangkan yang berbasis web sebanyak 1.203 pengaduan. Integrasi dengan LAPOR! belum terlalu optimal, namun dilakukan evaluasi berkala oleh KemenPAN RB melalui Pemprov.
4.	Provinsi Jawa Tengah		-		
5.	Kab. Pekalongan	Lapor.go.id	- Kombinasi manual dan IT - Sudah terintegrasi dengan LAPOR!	OPD Kominfo Kabupaten Pekalongan sebagai Front Office (Admin Utama) dan OPD Lain/Kelurahan	- Pemkab sudah mengimplementasikan Lapor.go.id sebagai salah satu sarana pengaduan bagi masyarakat. - Hanya saja, masyarakat belum memanfaatkan sarana Lapor.go.id secara maksimal (ini dikarenakan tidak tahu lapor.go.id, segan untuk mengadu atau

				sebagai Back Office (Admin Pembantu)	<p>kendala teknologi – belum terdeteksi secara optimal). Lebih cenderung untuk menyampaikan langsung secara lisan ataupun melalui WA, hanya saja proses pengaduan tersebut tidak terdokumentasi dengan baik.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aturan tentang SOP dan SDM penanganan pengaduan di lingkungan Pemkab juga belum terdokumentasi.
6.	Kota Pekalongan	Lapor.go.id			<ul style="list-style-type: none"> - Pemkot sudah mengimplementasikan Lapor.go.id sebagai salah satu sarana pengaduan bagi masyarakat. - Masyarakat belum memanfaatkan sarana Lapor.go.id secara maksimal (hasil pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat pada saat Survey Kepuasan Pelanggan (SKM) Tahun 2020 lebih banyak dari yang disampaikan ke Lapor.go.id.) - Seperti halnya di Kab. Pekalongan, di Kota Pekalongan masyarakat juga cenderung untuk menyampaikan langsung secara lisan ataupun melalui WA, hanya saja proses pengaduan tersebut tidak terdokumentasi dengan baik. - Aturan tentang SOP dan SDM penanganan pengaduan di lingkungan Pemkot juga belum terdokumentasi. <p>Note: PATTIRO Pekalongan belum melakukan monitoring secara maksimal.</p>
7.	Provinsi Banten	1. E-Pormas (Pengaduan local) 2. SP4N-LAPOR!	Terintegrasi dengan LAPOR!	Dinas Kominfo pada seksi	<ul style="list-style-type: none"> - Sudah integrasi dengan SP4N Lapor di akhir tahun 2019.

				pengelola teknologi informasi	<ul style="list-style-type: none"> - Penanganan aduan lebih ditangani pada SP4N LAPOR!, E-Pormas tidak dikelola tapi belum dinonaktifkan dan letaknya pada aplikasi. <p>sudah ada bimbingan teknis pengelolaan SP4N Lapor kepada OPD</p> <p>Tantangan : Kurangnya kompetensi petugas penanganan aduan di OPD.</p>
8.	Kab. Tangerang	SP4N-LAPOR!	<ul style="list-style-type: none"> - Kombinasi manual dan IT - Terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! 	Dinas Kominfo	<p>Pemerintah Kabupaten Tangerang telah menetapkan Aplikasi Lapor yang dikelola oleh KemenPAN RB sebagai satu-satunya kanal pengaduan yang berbasis online di Kabupaten Tangerang.</p> <p>Dalam implementasinya, Kadis Kominfo Menjadi ketua Tim Koordinasi SP4N-LAPOR. Dalam setiap aduan yang masuk dipantau oleh admin Instansi/Daerah kemudian didistribusikan ke setiap OPD terkait, secara keseluruhan proses bisnisnya mengikuti SOP yang sudah ditetapkan.</p> <p>Sejauh ini, efektifitas pelayanan SP4N-LAPOR sudah berjalan dengan baik di Kabupaten Tangerang. Setiap pengaduan yang masuk dikoordinasikan dengan baik di Internal pemerintah daerah, dan diawasi langsung oleh Unsur Pimpinan Daerah dengan diberikannya report bulanan.</p>

9.	Kota Tangerang Selatan	Siaran Tangsel	Berbasis IT dan tidak terintegrasi dengan LAPOR!	Dinas Kominfo	<p>Pemkot Tangsel membuat Siaran Tangsel, yaitu aplikasi pengaduan untuk memfasilitasi masyarakat Kota Tangsel dalam melakukan pengaduan layanan public yang ada di Kota Tangsel.</p> <p>Pengaduan ini berbasis online, dan yang boleh masuk atau memiliki akun adalah masyarakat Tangsel, atau NIK-nya terdaftar di Kota Tangsel.</p> <p>Dalam mekanisme pelayanannya, Siaran Tangsel dikoordinatori oleh Diskominfo Kota Tangerang Selatan.</p> <p>Selanjutnya masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya, akan diterima langsung oleh admin Siaran Tangsel lalu kemudian diteruskan ke unit pelayanan terkait dengan aduan tersebut, kemudian unita layanan OPD terkait diwajibkan untuk menindak lanjuti pengaduan yang masuk.</p> <p>Efektifitas kanal ini tentu masih memiliki banyak kekurangan, antara lain misalnya: Kejelasan waktu penanganannya, masih banyak pengaduan yang tidak direspon dan tidak tertangani dengan baik. Pengawasannya kurang maksimal.</p> <p>Pengaduan yang masuk belum dimanfaatkan untuk menjadi produk kebijakan, atau dalam rangka memperbaiki program atau belum menjadi <i>evidence based policy</i>.</p>
10.	Kab. Pandeglang	Bebeja (Pengaduan local) dan SP4N Lapor	Kombinasi manual dan IT	Dinas Kominfo	<p>Untuk pengaduan dari masyarakat Pemkab Pandeglang menyediakan berbagai saluran antara lain :</p>

					<p>A. Melalui mekanisme PPID online (website) maupun offline (datang langsung ke kantor)</p> <p>B. Melalui aplikasi bebeja (Saat ini sedang maintenance)</p> <p>C. Melalui aplikasi SP4N LAPOR</p> <p>D. Melalui WA center</p> <p>E. Melalui email pada tiap-tiap website OPD</p> <p>Ada 2 sistem pengaduan yakni pengaduan lokak dan pengaduan melalui SP4N Lapor.</p> <p>Pengaduan local yaitu Bebeja masih digunakan dan tidak terintegrasi dengan SP4N Lapor.</p> <p>Perbedaan bebeja dan SP4N- LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SPAN-LAPOR!: aduan → admin pusat di Jakarta → admin daerah → OPD ybs 2. Bebeja: aduan → admin daerah paralel ke admin OPD <p>Perihal respon terhadap pengaduan, sejauh ini respon dari OPD cukup baik tergantung jenis aduan. Jika aduan tentang hal yang serta merta dapat ditangani, OPD dapat melakukannya dengan cepat. Jika aduan tentang hal yang bersifat melalui mekanisme, OPD merespon dengan cepat melalui mekanisme sesuai aturan.</p> <p>Tantangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fungsi pengaduan dijalankan oleh bidang informasi publik. 2. Kurangnya kompetensi petugas OPD dalam merespon Penanganan aduan.
--	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

					3. Kurangnya koordinasi dan proaktif dari aparaturng yg menangani pengaduan
11	Provinsi Jawa Tengah	Lapor Gub	Manual dan kombinasi IT	Dinas Kominfo	<p>Media :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Twiter, SMS/ WA, website, facebook. <p>Efektifitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Digunakan Gubernur secara masif sebagai bagian komunikasi publik. - Belum terlihat akuntabilitas dalam penanganan karena tidak dipublikasikan, termasuk rekapitulasi. - Belum terintegrasi dengan SP4N Lapor.
12	Kota Semarang	Lapor Hendi	Manual dan kombinasi IT	Dinas Kominfo	<ul style="list-style-type: none"> - SMS/ WA, Twitter, website, Telegram <p>Efektifitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sudah terintegrasi dengan SP4N Lapor, - Dilakukan evaluasi reguler oleh walikota, mingguan dan bulanan. - Cukup efektif dalam penanganan pengaduan, 85-90%.
13	Kota Magelang	Halo Dok	Manual dan kombinasi IT	Dinas Kominfo	<p>Media :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SMS/ WA, Website, Instagram, Facebook. <p>Efektifitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Belum terintegrasi dengan SP4N Lapor, - Efektifitas 36% (hasil uji pengaduan pattiroy semarang