SP4N-LAPOR!

UPT RSUD LABUANG BAJI 2023

rslabuangbaji.com rsudlabuangbajisulsel rsudlabuangbajisulselofficial

ppidrsudlabuangbaji.com ppidrsudlabuangbaji

Jl. Dr. Sam Ratulangi No. 81, Labuang Baji, Kec. Mamajang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim.

Alhamdulillah, Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, akhirnya Laporan SP4N-Lapor! Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) UPT RSUD Labuang Baji Tahun 2023, dapat diselesaikan sebagaimana yang direncanakan sesuai yang diamanatkan dalam UU No. 14 Tahun 2008, tentang keterbukaan informasi publik.

Hal ini merupakan hasil dari pelaksanaan pengaduan melalui SP4N-Lapor! Oleh UPT RSUD Labuang Baji, dalam memberikan pelayanan di RSUD Labuang Baji selama tahun 2023.

Berkenan ddengan hal tersebut, maka PPID UPT RSUD Labuang Baji Menyusun Laporan SP4N-Lapor! Secara transparan, akuntabel, akurat dan obyektif serta menyampaikan keberhasilan yang dicapai maupun kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan PPID selama tahun 2023. Oleh karena itu, diharapkan masukan saran dan ide yang membangun untuk peningkatan pelaksanaan SP4N-Lapor! Di UPT RSUD Labuang Baji.

Demikian laporan pelaksanaan Pengaduan melalui SP4N-Lapor! Oleh PPID UPT RSUD Labuang Baji ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, Mei 2024

Direktur UPT RSUD Labuang Baji

Provinsi Sulawesi Selatan

dr.Rachmawati Syahrir, Sp.KK, M.Kes

Pangkat Pembina Tk.I

Nip.19750312 200312 2 005

GAMBARAN UMUM

1. Latar Belakang

Aduan masyarakat adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan, keluarga yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku, pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah, yang dilakukan pegawai pemerintah, atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai pemerintah.

Aduan masyarakat adalah bentuk dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan kepada yang diberikan kewenangan untuk menerima atau menindaklanjuti aduan masyarakat.

Pengadu atau pelapor adalah perseorangan atau kelompok yang menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku, pelaksanaan fungsi pemerintah yang dilakukan oleh pegawai pemerintah atau informasi tentang adanya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai.

Teradu atau terlapor adalah pegawai di lingkungan pemerintah, baik sendiri maupun bersama-sama atau unit kerja yang diduga melakukan penyimpangan terkait dengan kewenangan atau diduga melakukan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai. Teradu juga bisa perseorangan atau kelompok masyarakat yang melakukan pelanggaran, atau dianggap melakukan pelanggaran oleh kelompok masyarakat yang tertentu. Sedangkan pengaduan merupakan proses penyampaian informasi yang berisi keluhan atau ketidakpuasan.

SP4N – LAPOR! adalah layanan yang disediakan oleh UPT RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan, sebagai media untuk menyalurkan aduan bagi warga dan untuk menangani segala permasalahan terkait aduan .

Pelapor dapat melaporkan hal-hal yang ada di sekitarnya dengan cara mengunduh aplikasi dan mendaftar terlebih dahulu. Setelah itu, memilih menu kategori yang akan dituju. Selain teks laporan, pelapor dapat menyertakan gambar dan lokasi yang dimaksud.

Pengelola pada UPT RSUD Labuang Baji akan langsung mendapatkan notifikasi laporan dan akan menindaklanjuti laporan dalam waktu 2x24 jam.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan system pengaduan yang dibentuk oleh Pemerintah Indonesia sebagai salah satu

wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

Melalui SP4N diharapkan masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait pelayanan publik karena dapat dilakukan melalui beberapa kanal, yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708, Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

2. Dasar Hukum

Berbagai Peraturan dan Kebijakan yang terkait dengan sistem pengelolaan pelayanan publik nasional (SP4N) dan sistem lapor antara lain 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 Pelayana 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 Road map 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. Maksud

Maksud dari dibuatnya laporan ini adalah untuk memberikan gambaran secara singkat mengenai pengaduan yang disampaikan masyarakat teradap kinerja maupun pelayanan pemerintah atau permasalahan yang sedang masyarakat hadapi dan

penanganan yang dilakukan oleh pemerintah melalui SP4N-LAPOR! pada tahun 2023.

4. Tujuan

Tujuan dibuatnya laporan ini adalah untuk mengetahui banyaknya aduan dari masyarakat yang disampaikan melalu website lapor.go.id dan yang telah di tindak lanjuti oleh UPT RSUD Labuang Baji di Tahun 2023, yang merupakan platform pengeloaan pengaduan pelayanan publik, sehingga diharapkan laporan ini dapat dijadikan rujukan untuk yang prima dan megoptimalkan penggunaan SP4N-LAPOR!.

5. Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian

Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima, yakni:

a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normative maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!

1. 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 :

- Penyelenggaraan 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.

2. Saluran Pengaduan

Hingga bulan desember 2020, SP4N-LAPOR! Telah terhubung dengan 34 Kementerian, 100 Institusi dan 523 Pemerintah Daerah. Pada tanggl 27 Oktober 2020, SP4N-LAPOR! Telah diresmikan sebagai aplikasi umum untuk pengelolaan layanan publik. Dengan demikian, semua mekanisme penyampaian pengaduan yang dikelola oleh lembaga pemerintah di tingkat pusat dan daerah harus terhubung ke dalam SP4N-LAPOR! sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).

SP4N-LAPOR! Dirancang untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasn program dan kinerja, serta pengadaan pelayanan publik oleh pemerintah. LAPOR! Merupakan sistem daring terpadu yang dapat diakses dengan mudah melalui berbagai platform.

Melalui beragam platform ini, masyarakat dapat menyampaikan petisi dan keluhannya untuk mengemukakan permasalahan secara internal atau kepada pemberi layanan dengan menekan tantangan yang dihadapi. Selain itu, laporan yang masuk ke UPT RSUD Labuang Baji dapat melalui email dan/atau menu Aplikasi di website https://ppidrsudlabuangbaji.com

3. Mekanisme Pengaduan

- Masyarakat

  Menyampaikan pengaduan melalui surat, e-mail, tatap muka media social, aplikasi SP4N-LAPOR!

- Admin Nasional

  Melakukan penelaahan dan verifikasi (maksimal 3 hari), input laporan dan melakukan monitoring dan evaluasi tingkat nasional.

- Admin Instansi

  Melakukan penelaahan dan verifikasi (maksimal 3 heri), input laporan dan melakukan monitoring dan evaluasi tingkat instansi

- Admin Instansi

  Merespon jawaban dan tindak lanjut pemohon informasi/aspirasi/pengaduan yang masuk

4. Penanganan Pengaduan pada Aplikasi SP4N- LAPOR!

Berdasarkan saluran pengaduan SP4N-LAPOR! Pada tahun 2023, UPT RSUD Labuang Baji Makassar secara rinci data disajikan pada table berikut :

Tabel 1. Status Tindak Lanjut Pengaduan pada Aplikasi SP4N- Lapor!

Bulan	Jumlah Laporan Yang Ditindak Lanjuti	Jumlah Laporan Belum Ditindak Lanjuti	Presentase Tindak Lanjut
Januari	0	0	0
Februari	0	0	0
Maret	0	0	0
April	0	0	0
Mei	0	0	0
Juni	0	0	0
juli	1	0	100%
Agustus	0	0	0
September	0	0	0
Oktober	0	0	0
November	0	0	0
Desember	0	0	0

Selama tahun 2023 terdapat 1 laporan masyarakat yang masuk melalui SP4N-LAPOR! Yaitu pada bulan juli 2023, laporan diteruskan ke unit kerja dan sudah mendapat jawaban sehingga presentasi laporan yang ditindaklanjuti pada bulan juli mencapai 100%.

PENUTUP

1. Evaluasi dan Rekomendasi

Dapat dilihat pada data rekapitulasi tindak lanjut SP4N – LAPOR! Pada periode Januari sampai Desember 2023 disimpulkan terdapat 1 laporan pengeduan. Namun demikian, untuk meningkatkan kualitas pengelola pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! Tetap dilaksanakan peningjauan langsung pengelolaan pengaduan ke seluruh satuan kerja dengan melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi secara berkala.

Pada kegiatan montoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pada aplikasi SP4N-LAPOR! Kebeberapa satuan kerja secara umum didapati beberapa hal yang perlu di evaluasi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Satuan kerja telah membentuk tim pengelola pengaduan namun khusu pengelolaan pengaduan pada aplikasi SP4N – LAPOR! belum ditunjuk secara khusus melalui Surat Keputusan Kepala Satuan Kerja.
2. SDM pengelola pengaduan belum seluruhnya menerima pelatihan pengoperasian aplikasi SP4N – LAPOR! sehingga pengelolaan pengaduan masih berjalan insidentil dan tidak secara rutin memantau pengaduan melalui aplikasi.
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 social, media cetak, papan informasi,dsb)
5. Beberapa satuan kerja telah memiliki inovasi dalam penyelesaian pengaduan melalui aplikasi berbasis teknologi informasi.

Dari evaluasi tersebut UPT RSUD Labuang Baji Makassar menyusun berbagai rekomendasi diantaranya:

1. Perlunya menyusun Surat Keputusan kepala Satuan Kerja tentang penunjukan tim pengelola pengaduan pada aplikasi SP4N-LAPOR!.
2. Perlunya menetapkan Standar Operasional Prosedur penanganan pengaduan melalui aplikasi SP4N-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 pihal eksternal (media massa, dsb)

2. 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 SP4N – LAPOR! tahun 2023 ini disusun dengan harapan mampu memenuhi funsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja Tim Pengelola Pengaduan Pada UPT RSUD Labuang Baji Makassar.

Demikian Laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di UPT RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan .

Makassar, Mei 2024
Direktur UPT RSUD Labuang Baji
Provinsi Sulawesi Selatan

dr.Rachmawati Syahrir, Sp.KK, M.Kes
Pangkat Pembina Tk.I
Nip.19750312 200312 2 005