

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 merupakan langkah awal untuk mendorong kinerja lembaga negara yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai langkah perbaikan dan inovasi terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, dan pada akhirnya masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Meski demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik mensyaratkan peran serta masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan, pengawasan, monitoring, dan evaluasi.

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 dan masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik hingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat.

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.

Dalam praktik pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya dapat terjadi duplikasi

penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara dengan alasan pengaduan bukan menjadi bidang tugasnya.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP). LAPOR! pada awalnya merupakan inisiatif dari Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) untuk mengikutsertakan partisipasi masyarakat di seluruh penjuru Indonesia dalam menjalankan fungsi pengawasan pembangunan nasional. Fungsi UKP4 kemudian digantikan oleh Kantor Staf Presiden (KSP). Saat ini LAPOR! merupakan salah satu alat monitoring dan verifikasi capaian program prioritas terkait janji Presiden.

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 antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan darimanapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani, sebagaimana yang didefinisikan bahwa pengelolaan pengaduan secara nasional merupakan integrasi pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik (PERPRES Nomor 76/2013).

Respon Pemerintah Kota Banjarbaru atas ditetapkannya Aplikasi LAPOR! sebagai kanal resmi pengaduan masyarakat yang pelaksanaannya dikoordinasikan, dikelola dan diawasi oleh 3 lembaga negara dalam bentuk kemitraan antara KemenPAN-RB, KSP, dan Ombudsman RI dapat dikatakan cukup cepat.

Setelah Keputusan Walikota Banjarbaru tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrasi pada Satuan Organisasi Pemerintah Daerah Kota Banjarbaru resmi ditandatangani oleh Walikota Banjarbaru pada 3 Februari 2017, Walikota Banjarbaru melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru segera melakukan koordinasi dengan Kantor Staf Presiden, sehingga Pemerintah Kota Banjarbaru menjadi Pemerintah Daerah pertama di Kalimantan Selatan yang terhubung dengan LAPOR!-SP4N.

Hal ini juga segera ditindaklanjuti dengan mengadakan Bimbingan Teknis untuk semua tim koordinasi pengelolaan pengaduan serta petugas admin pada 22 Maret 2017 dengan narasumber langsung dari Kantor Staf Kepresidenan RI yaitu Bapak MM. Gibran Sesunan dan Ryan Alfian. Launching penggunaan aplikasi LAPOR! sebagai sarana pengaduan masyarakat di Kota Banjarbaru dilaksanakan bersamaan dengan puncak Hari Jadi Kota Banjarbaru ke-18 yaitu pada tanggal 20 April 2017.

Pada tahun 2018, pejabat penghubung Aplikasi LAPOR! yang hanya sampai tingkat SKPD, ditambah hingga tingkat Kelurahan, Puskesmas, SDN dan SMPN se-Kota Banjarbaru, serta PDAM Intan Banjar. Dengan penambahan pejabat penghubung, diharapkan respon Pemerintah terhadap aduan masyarakat khususnya terkait pelayanan publik dapat semakin cepat.

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Banjarbaru (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3822);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5464);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarbaru (Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Nomor 37);

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Pembuatan Laporan Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Melalui Aplikasi LAPOR! dimaksudkan sebagai bahan evaluasi secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Banjarbaru secara berkesinambungan.

**BAB II**

**PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI LAPOR!**

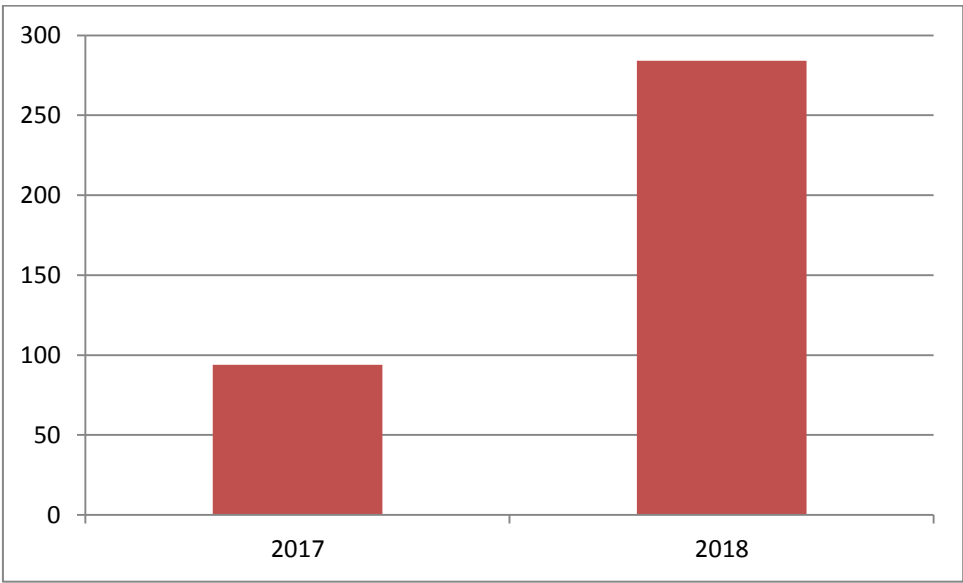
**DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARBARU**

Sejak di launching pada tanggal 20 April 2017, Pemerintah Kota Banjarbaru telah menerima 378 laporan. Bila pada tahun 2017 jumlah laporan yang diterima oleh Pemerintah Kota Banjarbaru berjumlah 94 laporan, maka pada tahun 2018 jumlah laporan yang diterima mengalami peningkatan menjadi 284 laporan. Berikut perbandingan jumlah laporan pada tahun 2017 dan 2018.

Tabel 2.1 Perbandingan Laporan Tahun 2017 dan 2018

Tahun	Jumlah laporan
2017	94
2018	284
Laporan yang didisposisikan	378

Bila digambarkan dalam grafik maka tampilannya seperti gambar 3.1 berikut :



Gambar 2.1 Grafik Laporan di Aplikasi LAPOR! Berdasarkan Tahun

Grafik diatas menggambarkan peningkatan penggunaan aplikasi LAPOR! sebagai sarana pengaduan online di Kota Banjarbaru. Bila pada tahun 2017 jumlah laporan yang masuk adalah 94 buah (59 laporan, dan 35 merupakan testing aplikasi), maka pada tahun 2018 laporan yang masuk adalah 284 buah atau mengalami peningkatan sebesar 302,12%. Jumlah laporan yang diterima oleh Pemerintah Kota Banjarbaru per bulannya dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut.

Tabel 2.2 Laporan Yang Didisposisikan Ke Unit Kerja Per Bulan

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	16
2	Februari	19
3	Maret	121
4	April	6
5	Mei	11
6	Juni	16
7	Juli	20
8	Agustus	15
9	September	13
10	Oktober	15
11	November	17
12	Desember	15
Jumlah aspirasi dan pengaduan online tahun 2018		284

Tabel 2.3 Laporan Berdasarkan Klasifikasi

No	Klasifikasi Laporan	Jumlah
1	pengaduan	153
2	permintaan informasi	93
3	Aspirasi	37
4	Whitleblowing System	1
Jumlah aspirasi dan pengaduan online tahun 2018		284

Tabel 2.4 Laporan Berdasarkan Sumber

No	Sumber Laporan	Jumlah
1	sms	165
2	web	58
3	android	20
4	Form manual	41



Jumlah aspirasi dan pengaduan online tahun 2018	284
---	-----

Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2018 sarana pengaduan LAPOR! yang paling banyak digunakan warga adalah melalui sms 1708 (165 orang) atau sebesar 58.09%. Selanjutnya melalui web (<https://www.lapor.go.id>) sebanyak 58 orang atau sebesar 20,42%, melalui form manual (laporan secara langsung/melalui media sosial/dll yang dimasukkan ke aplikasi LAPOR!) sebanyak 41 orang atau sebesar 14,43% dan melalui android (aplikasi yang telah didownload melalui playstore) sebanyak 20 orang atau sebesar 7,04%.

Tabel 2.5 Laporan Berdasarkan Status Laporan

No	Status Laporan	Jumlah
1	Belum	0
2	Proses	7
3	Selesai	277
Jumlah aspirasi dan pengaduan online tahun 2018		284

Dari 284 laporan yang telah didisposisikan admin ke pejabat penghubung yang ada di unit kerja, semuanya telah ditindaklanjuti oleh unit kerja yang bersangkutan. 277 laporan telah selesai (97,53%) dan 7 laporan masih dalam proses penyelesaian (2,46%).

Tabel 2.6 Laporan Berdasarkan Unit Terlapor

No	Unit Kerja	Jumlah
1	Pemerintah Kota Banjarbaru	28
2	Dinas Pendidikan Kota Banjarbaru	25
3	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarbaru	24
4	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru	22
5	Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru	16
6	Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru	16
7	Dinas Lingkungan Hidup Kota Banjarbaru	14
8	Dinas Perdagangan Kota Banjarbaru	10
9	Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kota Banjarbaru	8

10	PDAM Intan Banjar	8
11	Rumah Sakit Umum Daerah Idaman Kota Banjarbaru	8
12	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Banjarbaru	8
13	Sekretariat Daerah Kota Banjarbaru	7
14	Dinas Koperasi, UMKM, dan Tenaga Kerja Kota Banjarbaru	6
15	Dinas Kesehatan Kota Banjarbaru	5
16	Kelurahan Guntung Manggis	5
17	Kelurahan Sungai Besar	5
18	Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan, dan Pariwisata Kota Banjarbaru	4
19	Inspektorat Kota Banjarbaru	4
20	Kecamatan Banjarbaru Selatan	4
21	Kecamatan Banjarbaru Utara	4
22	Kelurahan Landasan Ulin Selatan	4
23	Kelurahan Mentaos	4
24	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Banjarbaru	3
25	Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Banjarbaru	3
26	Kelurahan Palam	3
27	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Banjarbaru	2
28	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan	2
29	Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Masyarakat dan Perempuan, dan Perlindungan	2
30	Dinas Sosial Kota Banjarbaru	2
31	Kecamatan Cempaka	2
32	Kecamatan Landasan Ulin	2
33	Kelurahan Landasan Ulin Utara	2
34	Kelurahan Loktabat Selatan	2
35	Kelurahan Sungai Ulin	2
36	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarbaru	1
37	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru	1
38	Kelurahan Guntung Paikat	1
39	Kelurahan Guntung Payung	1
40	Kelurahan Komet	1
41	Kelurahan Landasan Ulin Timur	1
42	Kelurahan Syamsuddin Noor	1
43	Puskesmas Banjarbaru Selatan	1
44	Puskesmas Banjarbaru Utara	1
45	Puskesmas Guntung Manggis	1
46	Puskesmas Rawat Inap Cempaka	1
47	Puskesmas Sungai Besar	1
48	SDN 1 Sungai Ulin	1
49	SDN 2 Mentaos	1
50	SDN 3 Guntung Manggis	1
51	SDN 5 Cempaka	1
52	Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru	1
53	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru	1
Jumlah Laporan		284

Berdasarkan tabel di atas, unit kerja lingkup Pemerintah Kota Banjarbaru yang banyak menerima disposisi laporan pada tahun 2018 adalah :

Tabel 2.7 Disposisi Laporan

No	Nama Unit Kerja	Jumlah Laporan	Keterangan
1	Dinas Pendidikan	28	Termasuk SDN dan SMPN
2	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	24	
3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	22	
4	Dinas Perhubungan	16	
5	Dinas Perumahan dan Permukiman	16	
6	Dinas Lingkungan Hidup	12	
7	Dinas Perdagangan	10	
8	BKPP	8	
9	RSID	8	
10	SatpolPP	8	
11	Lain-lain	132	
Total Laporan		284	

Adapun rincian laporan yang masuk pada masing-masing unit kerja dapat dilihat pada tabel berikut :

## DINAS PENDIDIKAN

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut 1	Tindak lanjut 2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	03 January 2018 18:44:41	Ijazah Siswa yang telah lulus pada tahun 2016 belum diserahkan	4-Jan-18	4-Jan-18	-	0		0
2	05 March 2018 00:00:00	Permintaan Data Sekolah Yang Masuk Kuota Akreditasi 2018	7-Mar-18	7-Mar-18	-	0		0
3	06 March 2018 00:00:00	informasi	6-Mar-18	6-Mar-18	-	0		0
4	06 March 2018 00:00:00	Perbaikan Fasilitas Olahraga Sekolah	13-Mar-18	13-Mar-18	-	0		0
5	06 March 2018 00:00:00	permintaan informasi	6-Mar-18	6-Mar-18	-	0		0
6	06 March 2018 12:06:00	Permintaan Informasi alamat SMPN 1 Banjarbaru	6-Mar-18	6-Mar-18	-	0		0
7	06 March 2018 12:06:00	Permintaan Informasi Alamat SMPN 1 Banjarbaru	7-Mar-18	7-Mar-18	-	0		0
8	06 March 2018 12:07:41	Permintaan Informasi Alamat SMPN 11 Banjarbaru	6-Mar-18	6-Mar-18	-	0		0
9	06 March 2018 12:09:51	Mohon Informasi Alamat SDN 1 Mentaos	7-Mar-18	13-Mar-18	-	6		6
10	06 March 2018 12:10:28	Permintaan Informasi Alamat SDN 1,2,3 Sungai Ulin	7-Mar-18	13-Mar-18	-	6		6
11	06 March 2018 14:57:02	Mohon Pembuatan Pagar Baru Demi Keamanan	6-Mar-18	6-Mar-18	-	0		0
12	07 March 2018 00:00:00	Permohonan Bata pres SDN 5 Cempaka	7-Mar-18	7-Mar-18	-	0		0
13	07 March 2018 09:11:27	Halaman SDN 5 Cempaka Becek	7-Mar-18	8-Mar-18	-	1		1
14	07 March 2018 10:24:07	Mohon Info Sertifikat Tanah SDN 3 Sungai Tiung	7-Mar-18	8-Mar-18	-	1		1
15	07 March 2018 13:55:17	Permintaan Kenaikan Insentif Guru Honor SD	8-Mar-18	8-Mar-18	-	0		0
16	07 March 2018 14:20:28	Pencairan Dana KIP Tahun 2018	8-Mar-18	13-Mar-18	-	5		5
17	07 March 2018 14:23:46	Permintaan Alamat Lengkap Dinas Pendidikan	8-Mar-18	8-Mar-18	-	0		0
18	07 March 2018 14:35:11	Perlu Tambahan Lokal dan Guru PNS	8-Mar-18	13-Mar-18	13-Mar-18	5	0	5
19	07 March 2018 14:36:35	Guru SDN 1 Landasan Ulin Selatan Kekurangan Guru	7-Mar-18	8-Mar-18	-	1		1
20	07 March 2018 14:40:20	Informasi Guru Honor Di SDN 3 Syamsudin Noor	8-Mar-18	27-Mar-18	-	19		19
21	07 March 2018 14:41:40	Mohon Pengadaan Paving Block Di SDN 1 LUS	8-Mar-18	13-Mar-18	-	5		5

22	24 March 2018 14:55:30	Sumbangan Sukarela Setengah Diwajibkan Apakah Dibolehkan?	26-Mar-18	28-Mar-18	-	2		2
23	08 May 2018 06:33:56	Penyelenggaraan Perpindahan di Hotel Berbintang	8-May-18	8-May-18		0		0
24	29 June 2018 19:56:28	Keberatan Dengan Adanya Zona Sekolah	2-Jul-18	2-Jul-18	-	0		0
25	03 October 2018 05:36:11	Guru Keluyuran pada Jam Pelajaran	3-Oct-18	3-Oct-18	-	0		0
26	09 November 2018 10:39:10	Dugaan Tindakan Pelecehan Murid SDN 2 Loktabat Selatan	9-Nov-18	9-Nov-18	12-Nov-18	0	3	3
27	06 March 2018 00:00:00	Mohon Bantuan Tambahan Ruang Kelas dan Ruang Guru	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
28	30 December 2018 07:22:58	Pungutan Terhadap Wali Murid	31-Dec-18	31-Dec-18	31-Dec-18	0	0	0
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>54</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>1.82</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>1.93</b>

## DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut 1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	14 January 2018 00:00:00	Galian Fiber Optic Belum Ditutup dan Drainase Mampet	5-Feb-18	5-Feb-18	9-Apr-18	0	63	63
2	08 February 2018 00:00:00	Pembuatan Jalan Karang Anyar 1 Tembus Belakang Kantor PLN Termasuk Rencana Kerja 2018??	8-Feb-18	8-Feb-18	13-Feb-18	0	5	5
3	08 February 2018 00:00:00	Jalan Berlubang Di Depan Eks Hero Simpang 4 Membahayakan Pengendara	8-Feb-18	8-Feb-18	8-Feb-18	0	0	0
4	02 March 2018 12:40:56	Jalan/jembatan di Pembatuan Rusak	2-Mar-18	2-Mar-18	2-Mar-18	0	0	0
5	06 March 2018 00:00:00	Mohon Perbaikan Drainase Depan SMPN 1	6-Mar-18	6-Mar-18	8-Mar-18	0	2	2
6	06 March 2018	Drainase Tersumbat, Jl. A. Yani Km 33 Sering Banjir	6-Mar-18	6-Mar-18	8-Mar-18	0	2	2

	14:49:55							
7	07 March 2018 12:02:28	Drainase Sengaja Ditutup Pemilik Toko Depan Pintu Masuk Jalan Sukamara	7-Mar-18	7-Mar-18	8-Mar-18	0	1	1
8	07 March 2018 13:55:08	Perbaikan Jalan Trikora Yang Putus Akibat Banjir	8-Mar-18	8-Mar-18	12-Mar-18	0	4	4
9	07 March 2018 23:40:45	Kerusakan Jalan di Kebun Karet Loktabat Utara	9-Mar-18	12-Mar-18	13-Mar-18	3	1	4
10	13 March 2018 00:00:00	Penanganan Terhadap Jalan Provinsi Yang Rusak	13-Mar-18	13-Mar-18	15-Mar-18	0	2	2
11	13 March 2018 11:25:41	Jalan Berlubang Depan Vila Bungas Berbahaya	13-Mar-18	13-Mar-18	15-Mar-18	0	2	2
12	27 March 2018 00:00:00	Perbaikan Jalan Trans Gunung Kupang dan Teguran Untuk Kontraktor Pembangunan TPA	27-Mar-18	28-Mar-18	9-Apr-18	1	12	13
13	-	Lubang Besar dan Dalam di Jalan Seledri Sungai Ulin	7-Mar-18	7-Mar-18	8-Mar-18	0	1	1
14	16 March 2018 00:00:00	Aspirasi Warga Sungai Rimba	21-Mar-18	26-Mar-18		5	0	5
15	16 March 2018 00:00:00	Solusi Untuk Warga Peramu dan Kampung Baru	21-Mar-18	26-Mar-18		5	0	5
16	19 April 2018 00:00:00	Drainase Jalan Guntung Jingah Tidak Berfungsi	19-Apr-18	23-Apr-18		4	0	4
17	02 June 2018 00:17:36	Jalan Pelita IV tidak kunjung perbaikan	5-Jun-18	6-Jun-18	7-Jun-18	1	1	2
18	26 June 2018 00:00:00	Drainase Menjorok Ke Badan Jalan Membahayakan	26-Jun-18	26-Jun-18	28-Jun-18	0	2	2
19	-	Selalu Kebanjiran pada Musim Hujan	25-Jun-18	25-Jun-18	26-Jun-18	0	1	1
20	02 July 2018 00:00:00	Pekerjaan Proyek Jalan Tembus Karang Anyar I Tanpa Pengawasan	6-Jul-18	9-Jul-18	16-Jul-18	3	7	10
21	19 July 2018 12:55:32	Banjir Ketika Hujan Akibat Box Culvert Tidak Ada Tangkapan Air	19-Jul-18	20-Jul-18	25-Jul-18	1	5	6
22	23 July 2018 20:02:49	Tumpukan Galian di Jalan Angkasa Sangat Mengganggu	24-Jul-18	24-Jul-18	1-Aug-18	0	8	8

23	26 November 2018 18:13:38	Mohon Pembuatan Jembatan Penyeberangan Sementara Bila Melakukan Penggalan	27-Nov-18	27-Nov-18	4-Dec-18	0	7	7
24	15 December 2018 09:38:13	Informasi Pengaspalan Komplek Pandega Raya Mentaos	17-Dec-18	17-Dec-18	19-Dec-18	0	2	2
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>151</b>
<b>Rata-rata waktu respon (hari)</b>								<b>0.96</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>6.29</b>

#### DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	10 January 2018 08:36:37	Apresiasi untuk Disdukcapil	10-Jan-18	10-Jan-18		0		0
2	10 January 2018 08:36:37	Sinkronisasi petugas capil dan kecamatan dalam pelayanan kependudukan	11-Jan-18	11-Jan-18		0		0
3	22 January 2018 10:04:05	Petugas Hanya Ada di Satu Loker	22-Jan-18	23-Jan-18		1		1
4	25 January 2018 10:05:08	Kursi Ruang Tunggu Kurang Banyak dan Beberapa Loker Tidak Buka	25-Jan-18	29-Jan-18		4		4
5	04 February 2018 16:57:38	Waktu Pembuatan Kartu Keluarga Tidak Sesuai dengan Pengumuman di Meja Informasi	5-Feb-18	8-Feb-18		3		3
6	08 February 2018 00:00:00	Penambahan Fasilitas AC dan TV di ruang Pelayanan	8-Feb-18	8-Feb-18		0		0
7	23 February 2018 15:08:09	Memarahi Petugas Didepan Masyarakat	26-Feb-18	26-Feb-18		0		0
8	12 March 2018 07:27:20	Jam 08.30 Belum Siap Melayani Publik	13-Mar-18	13-Mar-18		0		0
9	29 March 2018 10:22:47	Santunan Kematian Sudah Hampir 1 Bulan Belum Ada Kabarnya	29-Mar-18	2-Apr-18		4		4
10	13 April 2018 07:26:53	Jam 08.20 Petugas Belum Ada di Loker	13-Apr-18	13-Apr-18		0		0

11	26 May 2018 21:52:16	Dokumen KK Sudah Jadi, Nomor KK Tidak Terdaftar	28-May-18	28-May-18		0		0
12	09 July 2018 11:31:17	Persyaratan Pembuatan KTP Karena Hilang	9-Jul-18	12-Jul-18		3		3
13	11 July 2018 08:33:04	Pelayanan Disdukcapil kurang respon	11-Jul-18	19-Jul-18		8		8
14	27 July 2018 07:54:20	Pedoman Pengurusan Administrasi di Disdukcapil untuk Ketua RT	27-Jul-18	30-Jul-18		3		3
15	03 August 2018 07:31:22	Jam Pelayanan Dukcapil Apakah Bisa Dimajukan?	3-Aug-18	3-Aug-18		0		0
16	03 August 2018 09:50:22	Toilet Dukcapil Berbayar?	3-Aug-18	3-Aug-18		0		0
17	14 August 2018 09:44:05	Perlu Penerbitan KTP Sementara/Surat Keterangan Lain	14-Aug-18	14-Aug-18		0		0
18	28 August 2018 09:54:02	Petugas Informasi Jam 10.30 Sudah Tidak Ada di Tempat	28-Aug-18	28-Aug-18		0		0
19	06 September 2018 12:43:21	Jam Istirahat Petugas Pelayanan Tidak Sesuai Jadwal Yang Dibuat	7-Sep-18	7-Sep-18		0		0
20	17 September 2018 11:04:38	Server tidak connect untuk rekam data pembuatan KTP	18-Sep-18	18-Sep-18		0		0
21	04 December 2018 10:06:09	URUSAN TERHAMBAT KARENA PETUGAS CS TIDAK DISIPLIN	5-Dec-18	5-Dec-18		0		0
22	21 December 2018 08:04:20	Petugas Capil Hingga Jam 09.10 Belum Datang, Antrian Menumpuk	21-Dec-18	22-Dec-18		1		1
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>27</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>1.23</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>1.23</b>



## DINAS PERHUBUNGAN

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 00:00:00	Akses Angkutan Umum Ke Puskesmas Sungai Ulin	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
2	06 March 2018 08:09:42	info e-mail	6-Mar-18	7-Mar-18		1		1
3	07 March 2018 08:26:29	informasi rute dan jam bus yang beroperasi di trikora	8-Mar-18	27-Mar-18		19		19
4	07 March 2018 09:09:10	Mohon Bantuan Layanan Transportasi Gratis Sekolah	8-Mar-18	27-Mar-18		19		19
5	07 March 2018 10:21:57	Zona Aman Didepan Jalan PM Noor	13-Mar-18	14-Mar-18		1		1
6	07 March 2018 14:14:14	Informasi Angkutan Pelajar Gratis di Kelurahan Landasan Ulin Utara	8-Mar-18	8-May-18		61		61
7	-	Traffic Ligh Dekat Mako Bromob Mati	7-Mar-18	8-Mar-18		1		1
8	29 March 2018 20:08:02	Traffict Light Km 33 Loktabat Rusak	2-Apr-18	8-May-18		36		36
9	07 June 2018 17:13:56	Parkir Illegal Meresahkan	22-Jun-18	22-Jun-18	23-Jun-18	0	1	1
10	21 June 2018 08:59:50	Lampu Merah Km 33 Tidak Berfungsi	21-Jun-18	22-Jun-18		1		1
11	30 June 2018 10:43:41	Konfirmasi Karcis Masuk Pasar Banjarbaru	2-Jul-18	16-Jul-18		14		14
12	24 July 2018 14:13:32	Jalur Menuju Mesjid Baitul Azhim	25-Jul-18	3-Aug-18		9		9
13	02 August 2018 00:00:00	Parkir di Bahu Jalan Kemuning	2-Aug-18	9-Aug-18	9-Aug-18	7	0	7
14	21 September 2018 08:36:20	Kendaraan di Parkir Inap di Pakai Pengelola	24-Sep-18	24-Sep-18	24-Sep-18	0	0	0

15	03 November 2018 18:49:21	Pembinaan Terhadap Petugas Parkir Kolam Idaman	6-Nov-18	6-Nov-18		0		0
16	14 December 2018 18:51:28	Antrian Truk di SPBU Bundaran Membuat Macet	17-Dec-18	19-Dec-18		2		2
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>172</b>
<b>Rata-rata waktu respon (hari)</b>								<b>10.69</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>10.75</b>

## DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	12 January 2018 13:12:31	Warga Khawatir Pohon Tumbang	15-Jan-18	15-Jan-18		0		0
2	16 January 2018 16:21:12	Pintu Hias Taman Mawar Roboh	17-Jan-18	17-Jan-18		0		0
3	19 January 2018 18:00:20	PJU Cempaka dan Sungai Tiung (Jalan Keramat) Banyak Yang Padam	22-Jan-18	22-Jan-18		0		0
4	20 January 2018 20:10:15	Lampu PJU Depan SMK BAKTI BANGSA Karang Rejo Sudah 2 Minggu Padam	22-Jan-18	22-Jan-18		0		0
5	05 February 2018 17:58:59	Lampu PJU Jalan Pondok Kelapa Karanganyar 3 Padam	6-Feb-18	6-Feb-18		0		0
6	08 February 2018 00:00:00	Awas Pohon Tumbang di Km.35	8-Feb-18	8-Feb-18		0		0
7	21 March 2018 21:11:04	PJU Komplek Nuansa Fitria Mandiri Mati Semua	22-Mar-18	23-Mar-18	26-Mar-18	1	3	4
8	22 March 2018 10:08:37	PJU Ujung Jalan RO Ulin Padam	22-Mar-18	22-Mar-18		0		0
9	28 March 2018 18:35:05	Pemasangan Lampu Jalan di Trikora	29-Mar-18	3-Apr-18		5		5

10	29 March 2018 20:50:01	2 Lampu PJU di Jalan Merpati Komet Sudah Setengah Bulan Mati	2-Apr-18	3-Apr-18	6-Apr-18	1	3	4
11	20 June 2018 09:59:33	Lampu Penerangan Jalan Tidak Menyala	25-Jun-18	25-Jun-18		0		0
12	30 August 2018 15:05:23	Pohon tumbang di Jl. A. Yani Depan Rindam	30-Aug-18	30-Aug-18	31-Aug-18	1	1	2
13	26 September 2018 11:26:11	PJU Jalan Karang Anyar II Mati	26-Sep-18	26-Sep-18	27-Sep-18	1	1	2
14	04 October 2018 14:41:11	Bantuan Uang Muka KPR tidak Kunjung Cair	10-Oct-18	10-Oct-18		0		0
15	15 October 2018 09:46:56	Pemasangan Paving Block RT 34 Sungai Ulin Belum Dilaksanakan	16-Oct-18	16-Oct-18	17-Oct-18	1	1	2
16	18 November 2018 20:01:01	PJU Komplek Idaman Sungai Ulin Sudah Seminggu Padam	21-Nov-18	21-Nov-18		0		0
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>19</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>0.63</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>1.19</b>

## DINAS LINGKUNGAN HIDUP

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Tindak lanjut3	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	30 January 2018 09:34:37	Sampah Menumpuk di Belakang SMPN 8	30-Jan-18	30-Jan-18	7-Feb-18		0	8	8
2	06 February 2018 20:45:00	Jalan Utama Komplek Galuh Cempaka 2 dan Bumi Hunian Asri Cempaka Dipenuhi SAmph	7-Feb-18	7-Feb-18	14-Feb-18		0	7	7
3	06 March 2018 00:00:00	Sampah di Jalan Trikora Semakin Banyak Berserakan	6-Mar-18	11-Mar-18			5		5
4	12 March 2018 08:57:39	Sampah di Jalan Bina Satria Karang Anyar 1 Sangat Mengganggu	12-Mar-18	12-Mar-18	13-Mar-18		0	1	1
5	15 March 2018 07:22:13	Galian C di Jalan Mistar Cokrokusumo Menimbulkan Polusi Udara	15-Mar-18	15-Mar-18	20-Mar-18		0	5	5
6	16 March 2018 00:00:00	Aspirasi Tentang Pembuatan Sumur Resapan	21-Mar-18	22-Mar-18			1		1
7	29 March 2018 12:04:57	Sampah di Jalan Samping Kebun Durian Gt Manggis Menumpuk	29-Mar-18	8-Apr-18	11-Apr-18		10	3	13
8	27 April 2018 09:25:22	Pembuangan Limbah Warung di Kelurahan Sungai Ulin	30-Apr-18	3-May-18			3		3
9	10 May 2018 22:31:40	Bau ternak dibelakang komp. Griya Mawar Asri	14-May-18	14-May-18	29-May-18	20-Jun-18	0	37	37
10	29 May 2018 18:50:26	Sampah Di Jalan RP Soeparto	5-Jun-18	9-Jun-18	10-Jun-18		4	1	5
11	09 June 2018 16:27:29	Sampah masih dibuang sembarangan	21-Jun-18	23-Jun-18	25-Jun-18		2	2	4
12	01 July 2018 10:13:18	Limbah Pabrik Tahu Menimbulkan Bau Tidak Sedap	2-Jul-18	2-Jul-18	7-Aug-18		0	36	36
<b>Total waktu (hari)</b>									<b>125</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>									<b>2.08</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>									<b>10.42</b>

DINAS PERDAGANGAN

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut 1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	28 February 2018 06:54:03	Elpiji Langka dan Bila Ada Harganya Meroket	28-Feb-18	28-Feb-18		0		0
2	06 March 2018 00:00:00	Kenapa Gas LPG Langka di Banjarbaru?	6-Mar-18	7-Mar-18		1		1
3	07 March 2018 13:48:48	Informasi HET gas Elpiji 12kg	8-Mar-18	14-Mar-18		6		6
4	18 July 2018 09:17:03	Usulan Diadakan Sidak Pasar dan Pasar Murah	18-Jul-18	24-Jul-18		6		6
5	02 August 2018 00:00:00	Permasalahan Pasar Subuh	2-Aug-18	2-Aug-18	8-Aug-18	0	6	6
6	11 August 2018 09:37:55	SPBU Jualan BBM dengan Jerigen	15-Aug-18	16-Aug-18	16-Aug-18	1	0	1
7	28 August 2018 00:00:00	Elpiji 3 kg langka dan harganya mahal	28-Aug-18	29-Aug-18	31-Aug-18	1	2	3
8	12 September 2018 00:00:00	Pertanyaan Tentang SIUP	12-Sep-18	14-Sep-18		2		2
9	09 October 2018 00:00:00	Pedagang Pasar Subuh Akan Direlokasi Kemana?	9-Oct-18	9-Oct-18		0		0
10	05 December 2018 15:22:27	Elpigi 3 kg Langka dan Harga di Pengecer Mencapai 35000/tabung	11-Dec-18	11-Dec-18		0		0
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>25</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>1.70</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>2.50</b>

## BKPP

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	07 March 2018 13:47:27	Nasib Pegawai Honorer Kota Banjarbaru	13-Mar-18	13-Mar-18		0		0
2	07 March 2018 13:48:47	Informasi Penerimaan CPNS Banjarbaru	8-Mar-18	8-Mar-18		0		0
3	07 March 2018 14:22:32	Kapan Honorer Pendidik dan Tenaga Kependidikan Diangkat Sebagai CPNS	8-Mar-18	8-Mar-18		0		0
4	13 June 2018 12:10:40	Formasi Guru Pendidikan Luar Biasa	25-Jun-18	28-Jun-18		3		3
5	05 August 2018 00:09:31	Pertimbangkan Formasi CPNS Untuk Lulusan Pendidikan Luar Biasa	6-Aug-18	7-Aug-18		1		1
6	30 October 2018 08:03:57	Perhatikan Kedisiplinan Pegawai Pemko Banjarbaru	30-Oct-18	5-Nov-18		6		6
7	11 December 2018 21:44:39	Permintaan Edukasi dan Pelajaran Moral Kepada ASN	12-Dec-18	18-Dec-18		6		6
8	22 December 2018 20:38:17	Nasib Tenaga Honorer Pemko Banjarbaru	27-Dec-18	3-Jan-19		7		7
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>23</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>2.88</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>2.88</b>

# RSDI

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindakanj1	Tindakanj2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	02 February 2018 08:29:27	Kecewa Dengan Pelayanan di IGD RSID	2-Feb-18	2-Feb-18		0		0
2	07 March 2018 08:26:25	Informasi Jadwal Dokter di RSID	8-Mar-18	8-May-18		61		61
3	07 March 2018 08:26:43	Jadwal Dokter THT di RSID	8-Mar-18	9-Mar-18		1		1
4	19 April 2018 03:12:53	Perhatikan Fasilitas Ruang Rawat Inap	19-Apr-18	8-May-18		19		19
5	20 May 2018 19:18:52	Indikasi Anggota Ormas	22-May-18	22-May-18		0		0
6	21 July 2018 19:55:34	Petugas pelayanan BPJS RSUD tidak ramah	24-Jul-18	26-Jul-18	1-Aug-18	2	6	8
7	29 July 2018 15:14:16	Tidak Ada Petugas Jaga di Bagian Informasi RS Idaman	30-Jul-18	30-Jul-18		0		0
8	11 November 2018 16:10:38	Keluhan Pasien BPJS	12-Nov-18	12-Nov-18		0		0
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>89</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>10.38</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>11.13</b>

SATPOLPP

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	29 March 2018 00:00:00	Mohon Tertibkan Spanduk di Perempatan Guntung Manggis	29-Mar-18	29-Mar-18		0		0
2	-	Mohon Adanya Patroli disekitar SDN 3 Cempaka Karena Ada Yang Mengkonsumsi Zenith dimalam hari	7-Mar-18	8-Mar-18		1		1
3	19 April 2018 00:00:00	Penertiban "Mr Cepek" Di Depan Wong Solo	19-Apr-18	20-Apr-18		1		1
4	17 May 2018 12:35:13	Balapan liar depan samsat	18-May-18	23-May-18		5		5
5	19 July 2018 06:48:29	Keluhan Pedagang Pasar Subuh	19-Jul-18	19-Jul-18		0		0
6	06 October 2018 10:01:55	Pungutan Kepada Pedagang Pasar Subuh	8-Oct-18	10-Oct-18		2		2
7	17 October 2018 13:59:02	Tertibkan Peminta Sumbangan Pemadam di Banjarbaru	19-Oct-18	23-Oct-18		4		4
8	16 November 2018 16:29:52	Mohon Dijawalkan Patroli Berkala di Belakang Kolam Renang	21-Nov-18	23-Nov-18		2		2
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>15</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>1.88</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>1.88</b>



# SEKRETARIAT DAERAH

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindaklanjut 1	Tindaklanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	09 February 2018 00:00:00	Perbaikan Fasilitas Masjid Agung	9-Feb-18	9-Feb-18		0		0
2	06 March 2018 13:29:41	Permintaan Informasi Surat Tanah Yang Ditempati SDN 2 KOmet	6-Mar-18	7-Mar-18		1		1
3	06 March 2018 15:33:33	Bolehkah Tenaga Kerja Sukarela Memakai Baju Pemda?	6-Mar-18	7-Mar-18	8-Mar-18	1	1	2
4	07 March 2018 00:00:00	Permintaan Informasi Jadwal Kedatangan Ustad H. Abdul Somad, LC, MA ke Banjarbaru	8-Mar-18	8-Mar-18		0		0
5	23 May 2018 10:09:46	Info Nomor Kantor	23-May-18	24-May-18		1		1
6	18 July 2018 13:04:24	Penertiban Pasar Pilih Kasih	18-Jul-18	19-Jul-18		1		1
7	12 August 2018 16:21:38	Informasi Bantuan Dana Posko Pemadam Kebakaran Swasta	13-Aug-18	16-Aug-18		3		3
Total waktu (hari)								8
Rata-rata waktu respon(hari)								1.00
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								1.14

DINAS KOPERASI, UKM, DAN TENAGA KERJA

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindaklanjut 1	Tindaklanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	22 March 2018 17:17:45	Rentenir Berkedok Koperasi Apakah Legal?	23-Mar-18	23-Mar-18		0		0
2	14 May 2018 13:38:31	Informasi Lowongan Pekerjaan	14-May-18	15-May-18		1		1
3	18 May 2018 10:59:49	Oknum mengatas namakan Disnaker	18-May-18	22-May-18		4		4
4	17 October 2018 18:42:06	Kenapa Pemadam api tidak diterapkan di kebanyakan kantor pemerintah	18-Oct-18	24-Oct-18	26-Nov-18	6	33	39
5	21 October 2018 20:55:13	Perusahaan Kami Tidak Menaati UU Ketenagakejaan	22-Oct-18	22-Oct-18	23-Oct-18	0	1	1
6	21 November 2018 00:00:00	Informasi Cara Pengurusan IUMK di Banjarbaru	21-Nov-18	26-Nov-18		5		5
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>50</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>2.67</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>8.33</b>

## DINAS KESEHATAN DAN PUSKESMAS

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut 1	Tindak lanjut2	Tindak lanjut3	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	20 January 2018 08:25:05	Mohon Ditinjau Kembali Alur Pelayanan Untuk Permintaan Rujukan di Puskesmas Banjarbaru	22-Jan-18	31-Jan-18			9		9
2	24 February 2018 09:41:24	Jam Buka Loker Masih Panjang, Jumlah Pasien Poli Gigi Di Puskesmas Dibatasi	26-Feb-18	27-Feb-18			1		1
3	-	Petugas Puskesmas Main HP Saat Pelayanan	21-Mar-18	21-Mar-18	24-Mar-18		0	3	3
4	10 April 2018 08:15:44	Kecewa Dengan Pelayanan Puskesmas Sungai Besar	10-Apr-18	11-Apr-18	12-Apr-18		1	1	2
5	30 August 2018 22:20:54	Antrian Lama di Puskesmas Cempaka	30-Aug-18	31-Aug-18	31-Aug-18		1	0	1
6	13 September 2018 08:18:25	Dugaan Hasil Lab Penderita MR Dipalsukan	25-Sep-18	27-Sep-18			2		2
7	24 September 2018 15:41:28	Penyediaan Ruang Laktasi Yang Nyaman Dan Aman Di Kota Banjarbaru	25-Sep-18	27-Sep-18			2		2
8	08 October 2018 07:31:55	Evaluasi Pelayanan Petugas Operator Puskesmas Guntung Manggis	8-Oct-18	8-Oct-18	9-Oct-18		0	1	1
9	28 November 2018 07:46:14	Petugas Pelayanan Puskesmas Kurang Ramah	29-Nov-18	30-Nov-18	30-Nov-18	4-Jan-19	1	35	36
<b>Total waktu (hari)</b>									<b>57</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>									<b>1.89</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>									<b>6.33</b>

# KELURAHAN GT. MANGGIS

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindaklanjut 1	Tinda lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	23 May 2018 15:36:23	Kecewa Terhadap Pelayanan Kelurahan	25-May-18	28-May-18		3		3
2	24 May 2018 11:21:07	Slkap Aparat Mengecewakan	28-May-18	28-May-18		0		0
3	16 July 2018 06:54:35	Bantuan Sosial Untuk Penyandang Cacat	16-Jul-18	18-Jul-18		2		2
4	19 July 2018 00:19:09	Penutupan Peternakan Kambing di Belakang Komplek Mawar Asri	19-Jul-18	19-Jul-18	20-Jul-18	0	1	1
5	10 September 2018 07:26:06	Bau Kambing Masih Mengganggu Warga Komplek Griya Mawar Asri	24-Sep-18	25-Sep-18	26-Sep-18	1	1	2
Total waktu (hari)								8
Rata-rata waktu respon(hari)								1.20
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								1.60

# KEL. S. BESAR

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 10:09:49	info nama lurah	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
2	06 March 2018 10:09:49	info nama lurah	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
3	06 March 2018 10:10:17	info nama RW	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
4	07 June 2018 13:00:24	Pelayanan Kelurahan tidak memuaskan	21-Jun-18	21-Jun-18		0		0
Total waktu (hari)								0
Rata-rata waktu respon(hari)								0.00
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								0.00

# DISPORABUDPAR

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	21 February 2018 08:49:33	Usul Pertunjukan Wayang Kulit di Banjarbaru Fair	26-Feb-18	6-Mar-18		8		8
2	06 March 2018 07:51:26	Mohon Perhatikan Kebersihan dan Tata Tertib Kolam Renang Idaman	7-Mar-18	7-Mar-18		0		0
3	27 December 2018 21:54:36	Tindakan Terhadap Cafe Yang Melanggar Aturan	28-Dec-18	28-Dec-18		0		0
4	29 December 2018 20:57:46	Tindakan Terhadap Kafe Tanpa Izin Karaoke Yang Masih Beroperasi	31-Dec-18	31-Dec-18		0		0
Total waktu (hari)								8
Rata-rata waktu respon(hari)								2.00
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								2.00

## INSPEKTORAT

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindaklanjuti 1	Tindaklanjuti2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	16 November 2018 16:42:54	Mohon Pemeriksaan Lebih Teliti Atas Pertanggungjawaban Keuangan	21-Nov-18	28-Nov-18		7		7
2	28 November 2018 17:48:56	Pemeriksaan Terhadap Karyawan Tidak Tetap Yang Bekerja Pada 2 Instansi Berbeda	29-Nov-18	29-Nov-18		0		0
3	29 November 2018 09:59:35	Pemotongan Dana Kegiatan Oleh Bendahara	29-Nov-18	29-Nov-18		0		0
4	13 December 2018 09:53:44	Mohon Pembinaan ASN Disporabudpar	13-Dec-18	16-Dec-18		3		3
Total waktu (hari)								10
Rata-rata waktu respon(hari)								2.50
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								2.50

## KEC. BBS

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	04 January 2018 08:10:39	PELAYANAN EKTP TIDAK SESUAI JAM YANG TERTERA DI KECAMATAN	4-Jan-18	4-Jan-18		0		0
2	31 January 2018 19:28:06	Proses Pembuatan Izin Usaha dipersulit Pejabat Kelurahan	1-Feb-18	1-Feb-18		0		0
3	02 March 2018 08:33:08	Pelayanan Lambat Akibat PNS Belum Datang Hingga Pukul 09.30	2-Mar-18	2-Mar-18		0		0
4	02 March 2018 13:31:37	Jam Pelayanan Kecamatan di Hari Jum'at	2-Mar-18	2-Mar-18		0		0
Total waktu (hari)								0
Rata-rata waktu respon(hari)								0.00
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								0.00

## KEC. BBU

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	21 February 2018 11:04:53	2 Tahun e-KTP Belum Juga Dicitak	22-Feb-18	23-Feb-18	23-Feb-18	1	0	1
2	22 February 2018 08:44:17	Prosedur Membuat Surat Keterangan Domisili di Banjarbaru	23-Feb-18	5-Apr-18		41		41
3	07 March 2018 13:49:52	Informasi Cara Balik Nama Sertifikat	13-Mar-18	5-Apr-18		23		23
4	18 July 2018 20:03:14	Tanggungjawab Kecamatan Terhadap Berkas Kependudukan	20-Jul-18	24-Jul-18		4		4
Total waktu (hari)								69
Rata-rata waktu respon(hari)								17.25
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								17.25

## KEL. LUS

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut 1	Tindaklanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 06:59:58	alamat kantor	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
2	25 June 2018 00:00:00	Perbaikan Pelayanan di Kelurahan	25-Jun-18	26-Jun-18		1		1
3	25 June 2018 09:54:41	Pelayanan di Kelurahan Terhambat Karena Komputer Rusak	28-Jun-18	28-Jun-18		0		0
4	10 December 2018 12:58:52	Setelah Jam Istirahat Siang, Petugas Belum Datang Hingga Jam 2 Siang	11-Dec-18	11-Dec-18		0		0
Total waktu (hari)								1
Rata-rata waktu respon(hari)								0.25
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								0.25

## KEL. MENTAOS

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 07:36:10	alamat e-mail	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
2	06 March 2018 07:46:31	info alamat e-mail	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
3	06 March 2018 09:45:54	info alamat kantor	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
4	09 November 2018 09:34:36	Proses Pembuatan Izin Terhambat Karena Lurah Tidak Ada di Tempat	9-Nov-18	9-Nov-18		0		0
Total waktu (hari)								0
Rata-rata waktu respon(hari)								0.00
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								0.00

## BPBD

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut 1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 09:47:42	alamat kantor	6-Mar-18	14-Mar-18		8		8
2	06 March 2018 09:56:19	info relawan	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
3	17 September 2018 09:14:56	Kabut Asap sangat mengganggu kesehatan dan aktifitas	18-Sep-18	24-Sep-18		6		6
Total waktu (hari)								14
Rata-rata waktu respon(hari)								4.67
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								4.67



## BPPRD

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindaklanjut 1	Tindaklanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	08 January 2018 10:01:16	Pelayanan Terhadap Publik Tidak Ramah dan Kurang Senyum	9-Jan-18	9-Jan-18		0		0
2	20 July 2018 11:52:13	SPPT PBB Tidak Ada, Bagaimana Cara Bayar PBB	25-Jul-18	26-Jul-18		1		1
3	10 September 2018 00:00:00	Informasi tentang Pajak Hiburan	12-Sep-18	13-Sep-18		1		1
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>2</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>0.67</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>0.67</b>

## KEL. PALAM

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 07:41:51	info alamat e-mail	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
2	06 March 2018 07:41:51	info alamat e-mail	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
3	12 March 2018 09:25:36	Pelayanan Lambat dan Petugas Kurang Ramah	12-Mar-18	12-Mar-18		0		0
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>0</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>0.00</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>0.00</b>

## BPKAD

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 00:00:00	Sertifikat Tanah SDN 2 Komet	6-Mar-18	21-Mar-18		15		15
2	07 March 2018 14:47:18	Mohon Informasi Kenaikan Gaji PNSD Guru Kota Banjarbaru	8-Mar-18	8-Mar-18		0		0
Total waktu (hari)								15
Rata-rata waktu respon(hari)								7.50
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								7.50

## DKP3

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	27 August 2018 11:31:07	Bau Sapi Mengganggu Warga Komplek Graha Permata Indah 9	28-Aug-18	31-Aug-18		3		3
2	10 June 2018 23:01:52	Pencemaran Udara Akibat Peternakan Kambing	25-Jun-18	25-Jun-18		0		0
Total waktu (hari)								3
Rata-rata waktu respon(hari)								1.50
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								1.50

## DISDALDUKKBPMPPA

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 07:59:43	info alamat e-mail	6-Mar-18	7-Mar-18		1		1
2	16 March 2018 00:00:00	Membiarkan Anak Bermental "Pengemis"	16-Mar-18	16-Mar-18		0		0
Total waktu (hari)								1
Rata-rata waktu respon(hari)								0.50
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								0.50

## DINAS SOSIAL

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	08 February 2018 00:00:00	Permohonan Bantuan Untuk Warga Kelurahan Sungai Besar	8-Feb-18	9-Feb-18		1		1
2	15 March 2018 09:48:37	Pengamen Semakin Menjamur	15-Mar-18	15-Mar-18		0		0
Total waktu (hari)								1
Rata-rata waktu respon(hari)								0.50
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								0.50

## KEC. CEMPAKA

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindaklanjut 1	Tindaklanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	31 January 2018 10:19:15	Pengurusan Sporadik Lambat dan Petugas Jarang Ada di Kantor	31-Jan-18	1-Feb-18	13-Feb-18	1	12	13
2	02 March 2018 07:49:48	Penambahan Petugas Pelayanan di Kelurahan	2-Mar-18	2-Mar-18		0		0
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>13</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>0.50</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>6.50</b>

## KEC. LANDASAN ULIN

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	07 February 2018 11:31:57	Pelayanan Rekomendasi SITU di Kelurahan Terlalu Lama	7-Feb-18	7-Feb-18	8-Feb-18	0	1	1
2	21 February 2018 12:51:52	Sudah 1 Tahun e-KTP Belum Terbit	22-Feb-18	27-Feb-18	7-Mar-18	5	8	13
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>14</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>2.50</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>7.00</b>

## KEL. LAURA

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 09:42:17	info e-mail	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
2	28 November 2018 00:00:00	Renovasi Rumah Tanpa IMB Sangat Mengganggu	29-Nov-18	29-Nov-18	4-Dec-18	0	5	5
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>5</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>0.00</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>2.50</b>

## KEL. LOKTABAT SELATAN

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 07:01:48	Permintaan alamat Email	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
2	06 March 2018 07:01:48	alamat e-mail	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>0</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>0.00</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>0.00</b>

## KEL. SUNGAI ULIN

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 07:45:44	info alamat e-mail	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
2	12 October 2018 13:29:14	Kelurahan Tidak Mau Membuatkan Surat Domisi	15-Oct-18	15-Oct-18	21-Nov-18	0	37	37
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>37</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>0.00</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>18.50</b>

## BAKESBANGPOL

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	19 September 2018 21:07:58	ASN Banjarbaru di Duga Tidak Netral pada PEMILU 2019	25-Sep-18	25-Sep-18	25-Sep-18	0	0	0
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>0</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>0.00</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>0.00</b>

## DISKOMINFO

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut 1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	23 October 2018 00:00:00	Apa Manfaat Menara yang ada di Kelurahan dan Kecamatan?	29-Okt-18	30-Oct-18	31-Oct-18	1	1	2
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>2</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>0.50</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>2.00</b>

## KEL. GT. PAIKAT

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 06:55:50	info alamat	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
Total waktu (hari)								0
Rata-rata waktu respon(hari)								0.00
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								0.00

## KEL. GT.PAYUNG

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 09:51:31	info e-mail	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
Total waktu (hari)								0
Rata-rata waktu respon(hari)								0.00
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								0.00

## KEL. KOMET

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 09:44:04	info alamat	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
Total waktu (hari)								0
Rata-rata waktu respon(hari)								0.00
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								0.00

### KEL. LAND. ULIN TIMUR

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 09:43:03	info alamat kantor	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
Total waktu (hari)								0
Rata-rata waktu respon(hari)								0.00
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								0.00

### KEL. SYAMSUDINNOOR

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 10:09:47	info nomor telpon	6-Mar-18	6-Mar-18		0		0
Total waktu (hari)								0
Rata-rata waktu respon(hari)								0.00
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								0.00

### DINAS ARSIP DAN TARDA

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	07 March 2018 14:33:34	Permintaan Informasi Alamat Kantor Perpustakaan Banjarbaru	8-Mar-18	8-Mar-18		0		0
Total waktu (hari)								0
Rata-rata waktu respon(hari)								0.00
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								0.00



## DPMPTSP

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	06 March 2018 13:35:31	Permintaan Alamat Kantor Perijinan Banjarbaru	6-Mar-18	7-Mar-18		1		1
Total waktu (hari)								1
Rata-rata waktu respon(hari)								1.00
Rata-rata waktu penyelesaian (hari)								1.00

**PEMERINTAH KOTA BANJARBARU (untuk laporan yang tidak didisposisikan/dijawab langsung oleh admin)**

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut 1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	05 February 2018 10:06:28	Layanan PDAM Intan Banjar Mati dan Kantor Cabang Ditelpon Tidak Pernah Aktif	5-Feb-18	5-Feb-18		0		0
2	06 March 2018 06:53:20	informasi alamat e-mail	16-Mar-18	16-Mar-18		0		0
3	06 March 2018 06:54:07	Permintaan Informasi Alamat Email Kelurahan Cempaka	16-Mar-18	16-Mar-18		0		0
4	06 March 2018 06:57:33	informasi alamat kantor	19-Mar-18	19-Mar-18		0		0
5	06 March 2018 06:59:58	alamat kantor	16-Mar-18	16-Mar-18		0		0
6	06 March 2018 10:09:47	info nomor telpon	19-Mar-18	19-Mar-18		0		0
7	06 March 2018 10:32:04	Permintaan Informasi No Telpon Bakesbangpol Kota Banjarbaru	19-Mar-18	19-Mar-18		0		0
8	06 March 2018 12:01:54	Permintaan Alamat Puskesmas Sungai BEsar	14-Mar-18	14-Mar-18		0		0
9	06 March 2018	Permintaan informasi Alamat Puskesmas Sungai Besar	16-Mar-18	16-Mar-18		0		0

	12:01:54							
10	06 March 2018 12:03:02	Mohon Informasi Alamat Puskesmas Banjarbaru Utara	16-Mar-18	16-Mar-18		0		0
11	06 March 2018 12:33:43	Permintaan Informasi Alamat Puskesmas Sei Ulin	15-Mar-18	15-Mar-18		0		0
12	06 March 2018 12:33:43	Permintaan Informasi Alamat Puskesmas Sei Ulin	19-Mar-18	19-Mar-18		0		0
13	06 March 2018 13:23:15	Alamat Kantor Depag Banjarbaru	13-Mar-18	13-Mar-18		0		0
14	07 March 2018 13:47:41	Tugas Dari Pejabat Penghubung Aplikasi LAPOR!	13-Mar-18	13-Mar-18		0		0
15	07 March 2018 13:49:48	Informasi Alamat Kantor Diskominfo Banjarbaru	8-Mar-18	9-Mar-18		1		1
16	07 March 2018 14:12:45	Bentuk Partisipasi Warga Dalam LAPOR!	8-Mar-18	9-Mar-18		1		1
17	07 March 2018 14:13:48	Apakah Kartu Kuota Internet Sekali Pakai Masih Bisa Digunakan Bila Waktu Registrasi Kartu Prabayar Telah Habis	8-Mar-18	13-Mar-18		5		5
18	07 March 2018 14:22:24	Info Razia Kelengkapan Surat-surat KEndaraan Bermotor di Banjarbaru	13-Mar-18	13-Mar-18		0		0
19	07 March 2018 14:33:34	Permintaan Alamat Kantor Perpustakaan Banjarbaru	8-Mar-18	9-Mar-18		1		1
20	-	Permintaan Alamat SDN 3 Guntung Manggis	8-Mar-18	9-Mar-18		1		1
21	-	Alamat Dinas Kehutanan Banjarbaru	7-Mar-18	7-Mar-18		0		0
22	13 June 2018 19:49:40	Pencemaran Udara Akibat Kandang Kambing	26-Jun-18	26-Jun-18		0		0
23	-	Info karnaval malam takbiran	21-Jun-18	22-Jun-18		1		1
24	16 July 2018 00:00:00	Informasi Nomor-Nomor Penting	16-Jul-18	16-Jul-18		0		0
25	24 July 2018 17:13:45	Kabel Listrik PLN Jatuh Ke Tanah	25-Jul-18	25-Jul-18		0		0

26	25 August 2018 18:33:34	PLN padam 2 kali sehari	27-Aug-18	27-Aug-18		0		0
27	09 September 2018 13:40:01	Air PDAM di Jalan Golf Hanya Mengalir Pada Malam Hari	10-Sep-18	10-Sep-18		0		0
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>10</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>0.37</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>0.37</b>

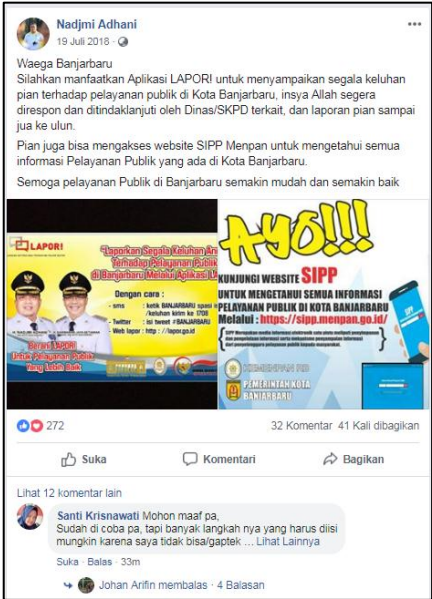
## PDAM INTAN BANJAR

No	Tanggal pengaduan	Judul Pengaduan	Tanggal disposisi	Tindak lanjut1	Tindak lanjut2	Waktu 1	Waktu 2	Total waktu
1	28 October 2018 05:23:53	Kemungkinan Pipa Menuju Rumah Rusak Akibat Pemasangan Baru	29-Oct-18	29-Oct-18		0		0
2	28 October 2018 12:34:47	Layanan Call Center PDAM Intan Banjar Slow Respon	29-Oct-18	29-Oct-18		0		0
3	12 November 2018 10:55:19	Kontrol Kembali Terhadap Pemasangan Pipa di Kelurahan Loktabat Utara	12-Nov-18	12-Nov-18		0		0
4	14 November 2018 12:11:58	Air di Griya Pesona Bhayangkara Hanya Menyala Tengah Malam	15-Nov-18	15-Nov-18		0		0
5	30 November 2018 06:21:39	Galian PDAM Arah Ke Sungai Sipai Tidak Tuntas	30-Nov-18	30-Nov-18		0		0
6	07 December 2018 10:53:51	Jalan Gotong Royong Rusak Parah Usai Pemasangan Pipa PDAM	7-Dec-18	7-Dec-18		0		0
7	08 December 2018 12:51:23	Jalan Bekas Galian Pipa Rusak Parah	10-Dec-18	10-Dec-18		0		0
8	13 December 2018 19:49:50	Dampak Eks Galian Pipa PDAM	17-Dec-18	17-Dec-18		0		0
<b>Total waktu (hari)</b>								<b>0</b>
<b>Rata-rata waktu respon(hari)</b>								<b>0.00</b>
<b>Rata-rata waktu penyelesaian (hari)</b>								<b>0.00</b>

BAB III

PUBLIKASI APLIKASI LAPOR!

Agar penggunaan Aplikasi LAPOR! sebagai sarana pengaduan di Kota Banjarbaru lebih dikenal masyarakat, maka Walikota Banjarbaru memposting Aplikasi LAPOR! di media sosial Facebook pribadi pada tanggal 19 Juli 2018 dan menginstruksikan agar setiap unit kerja memasang sarana publikasi berupa banner/spanduk LAPOR!. Berikut contoh publikasi yang dilakukan oleh unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru.



Gambar 4.1 Postingan Walikota Banjarbaru pada akun Facebook



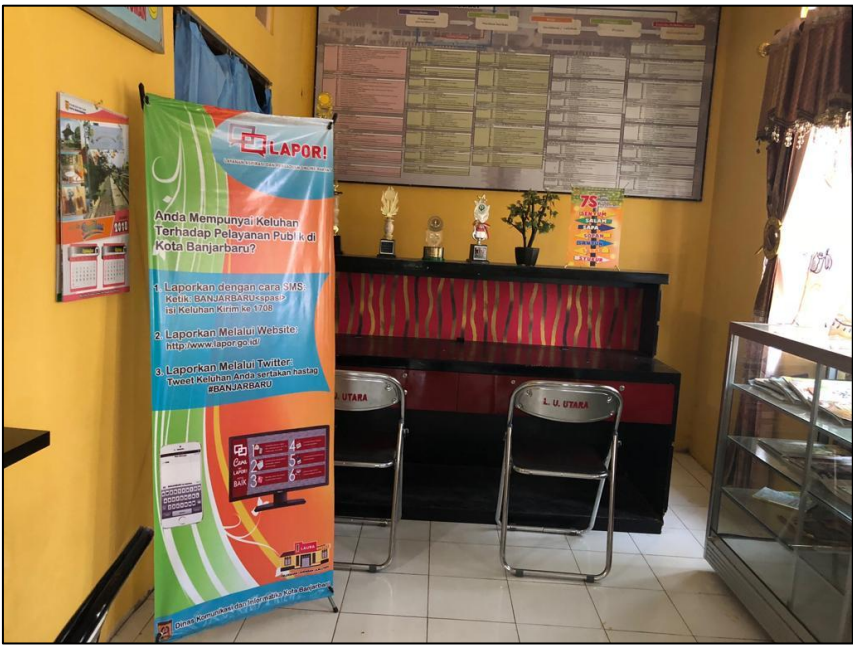
Gambar 4.2 Publikasi di Kecamatan Landasan Ulin



Gambar 4.3 Publikasi di Puskesmas Banjarbaru Utara



Gambar 4.4 Publikasi di Kelurahan Komet



Gambar 4.5 Publikasi di Kelurahan Landasan Ulin Utara





Gambar 4.6 Publikasi di Kelurahan Guntung Manggis



Gambar 4.7 Publikasi di Kelurahan Mentaos



Gambar 4.8 Publikasi di Kelurahan Landasan Ulin Tengah



Gambar 4.9 Publikasi pada Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja





Gambar 4.10 Publikasi pada Dinas PUPR



Gambar 4.11 Publikasi pada Dinas Pendidikan





Gambar 4.15 Publikasi pada Dinas Perkim



Gambar 4.16 Publikasi pada DISDALDUKKBPMPPA



Gambar 4.17 Publikasi di SMPN 1



Gambar 4.18 Publikasi di SMPN 3





Gambar 4.19 Publikasi di SMPN 9



Gambar 4.20 Publikasi di SDN 2 Komet



Gambar 4.21 Publikasi di SMPN 8



Gambar 4.22 Publikasi di Puskesmas Sungai Ulin



Gambar 4.23 Publikasi melalui Baliho



## **BAB IV**

### **MONITORING DAN EVALUASI**

Evaluasi terhadap pengelolaan pelayanan publik Pemerintah Kota Banjarbaru dilaksanakan melalui kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) yang dihadiri oleh Forum RT/RW, LPM, serta tokoh masyarakat. FKP dilaksanakan untuk memfasilitasi penyelenggara pemerintahan dan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, informasi, dan solusi demi perbaikan pelayanan publik di Kota Banjarbaru.



Gambar 4.1 Forum Konsultasi Publik Kota Banjarbaru

Melalui kegiatan FKP juga dilaksanakan penandatanganan komitmen perbaikan layanan publik di Kota Banjarbaru oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, Kepala DPMPTSP dan Direktur Rumah Sakit Idaman Banjarbaru.



Gambar. 4.2 Penandatanganan Komitmen Perbaikan Pelayanan Publik



Gambar 4.3 Maklumat Pelayanan Disdukcapil Banjarbaru

Selain melalui FKP, evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! juga dilaksanakan dengan menggelar rapat evaluasi bagi Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Pemerintah Kota Banjarbaru yang terdiri dari admin dan pejabat penghung pada SKPD, Kelurahan, Puskesmas, serta SDN dan SMPN se-Kota Banjarbaru.



Gambar 4.4 Sekda Banjarbaru Memimpin Rapat Evaluasi LAPOR!





Gambar 4.5 Rapat Evaluasi Tim LAPOR! Kota Banjarbaru Tahun 2018

## BAB V

### PENUTUP

#### 4.1. Kesimpulan

Penggunaan Aplikasi LAPOR! sebagai sarana pengaduan *online* rakyat di Kota Banjarbaru diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Pengaduan sedikit belum tentu pelayanan berkualitas, pengaduan banyak pun belum berarti bahwa pelayanan buruk. Namun, banyaknya pengaduan berarti bahwa partisipasi masyarakat dalam pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik di Kota Banjarbaru cukup baik,

Sepanjang tahun 2018, laporan yang masuk melalui aplikasi ini cukup beragam. Tidak hanya pengaduan terkait pelayanan publik, tetapi juga masalah *intern* unit kerja, yang sebenarnya cukup diselesaikan pada unit kerja bersangkutan dan tidak perlu dibawa ke ranah LAPOR!.

Selain itu, beberapa laporan penyelesaiannya masih tidak tuntas di aplikasi, walaupun secara *real* instansi yang bersangkutan sudah menindaklanjuti laporan tersebut.

Agar pengelolaan aplikasi LAPOR! sebagai sarana pengaduan di Kota Banjarbaru dapat semakin baik, diperlukan kerjasama dari semua pemangku kepentingan, baik admin, pejabat penghubung pada unit kerja, pimpinan unit kerja, Walikota, Wakil Walikota dan Sekda.

#### 4.2. Saran

Ada beberapa saran terkait pengelolaan aplikasi LAPOR! di lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru, yaitu :

1. Penunjukan pejabat penghubung di unit kerja, hendaknya merupakan orang yang memiliki komitmen untuk merespon laporan secara cepat dan tuntas.
2. Untuk mendorong komitmen dan responsivitas instansi dalam melayani masyarakat dan menindaklanjuti laporan masyarakat, diperlukan stimulasi dari pimpinan (Walikota, Wakil Walikota, dan Sekda), yaitu dengan turut serta merespon laporan yang masuk menggunakan akun yang telah dibuatkan.
3. Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik, sosialisasi ke masyarakat perlu lebih ditingkatkan.