

LAPORAN

PENGELOLAAN PENGADUAN

2023



☎ (0511) 5200052

🌐 diskominfo.banjarbarukota.go.id

📍 Jl. Pangeran Suriansyah No.5
Kel. Komet Kec. Banjarbaru Utara

KATA PENGANTAR

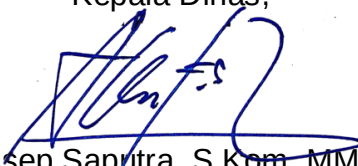
Pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! merupakan salah satu kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Banjarbaru melalui Seksi Pelayanan Informasi, Bidang Komunikasi, yaitu melalui kegiatan Monitoring Opini dan Aspirasi Publik.

Aplikasi LAPOR! resmi digunakan oleh Pemerintah Kota Banjarbaru pada tanggal 20 April 2017 dan hingga kini terus digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan laporan, khususnya terkait pelayanan publik.

Banyaknya laporan yang masuk melalui aplikasi LAPOR! tentunya harus diimbangi dengan komitmen Pemerintah Kota Banjarbaru untuk merespon laporan yang masuk. Untuk itu pembuatan laporan ini diharapkan dapat menjadi evaluasi atas pelaksanaan kegiatan pemantauan isu publik, pendapat umum, dan aduan masyarakat sekaligus kinerja Pemerintah Banjarbaru yang nantinya dapat digunakan sebagai acuan rencana kerja tahunan Dinas Kominfo.

Semoga pembuatan Laporan Pengelolaan Pengaduan Tahun 2023 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Banjarbaru, Januari 2024
Kepala Dinas,



Asep Saputra, S.Kom, MM
Pembina

NIP. 19770909 200604 1 006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI.....ii

DAFTAR TABEL.....iii

DAFTAR GAMBARv

BAB I PENDAHULUAN.....1

1.1 Latar Belakang1

1.2 Dasar Hukum.....1

1.3 Maksud dan Tujuan.....3

BAB II PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI LAPOR

DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BANJARBARU 6

BAB III SOSIALISASI.....56

BAB IV RENCANA AKSI DAN REALISASI.....59

BAB V MONITORING DAN EVALUASI.....62

BAB VI PENUTUP64

6.1.Kesimpulan714

6.2.Saran714

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Laporan dari Tahun ke Tahun	6
Tabel 2. 2 Rekapitulasi Kinerja Admin.....	7
Tabel 2. 3 Laporan Yang Didisposisikan Ke Unit Kerja Per Bulan	7
Tabel 2. 4 Laporan Berdasarkan Klasifikasi	8
Tabel 2. 5 Laporan Berdasarkan Sumber	8
Tabel 2. 6 Laporan Berdasarkan Status Laporan	9
Tabel 2. 7 Capaian Sasaran Strategis dan Target Tahun 2022	9
Tabel 2. 7 Laporan Berdasarkan Unit Terlapor	160
Tabel 2. 8 Unit Kerja dengan Disposisi Laporan Terbanyak	173
Tabel 2. 9 Rincian Laporan Pada Dinas Pendidikan	194
Tabel 2. 10 Rincian Laporan Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	15
Tabel 2. 11 Rincian Laporan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	18
Tabel 2. 12 Rincian Laporan Pada Dinas Perhubungan	19
Tabel 2. 13 Rincian Laporan Pada Dinas Perumahan dan Permukiman	21
Tabel 2. 14 Rincian Laporan Pada Dinas Lingkungan Hidup	26
Tabel 2. 15 Rincian Laporan Pada Dinas Perdagangan	27
Tabel 2. 16 Rincian Laporan Pada BKPP	28
Tabel 2. 17 Rincian Laporan Pada RSDI	28
Tabel 2. 18 Rincian Laporan Pada SatpolPP	29
Tabel 2. 19 Rincian Laporan Pada Sekretariat Daerah	30
Tabel 2. 20 Rincian Laporan Pada Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja ..	31
Tabel 2. 21 Rincian Laporan Pada Dinas Kesehatan dan Puskesmas	32
Tabel 2. 22 Rincian Laporan Pada Disporabudpar	33
Tabel 2. 23 Rincian Laporan Pada BPBD	34
Tabel 2. 24 Rincian Laporan Pada BPPRD	35
Tabel 2. 25 Rincian Laporan Pada BPKAD	35
Tabel 2. 26 Rincian Laporan Pada DKP3	36
Tabel 2. 27 Rincian Laporan Pada Dinas Sosial	36
Tabel 2. 28 Rincian Laporan Pada Bakespangpol	37
Tabel 2. 29 Rincian Laporan Pada Dinas KOMINFO	37
Tabel 2. 30 Rincian Laporan Pada DISDALDUKKBPMPPA	38
Tabel 2. 31 Rincian Laporan Pada Dinas Arsip dan Tarda	38
Tabel 2. 32 Rincian Laporan Pada DPMPSTSP	39

Tabel 2. 33 Rincian Laporan Pada Inspektorat.....	39
Tabel 2. 34 Rincian Laporan Pada Sekretariat DPRD	41
Tabel 2. 35 Rincian Laporan Pada BAPPEDA.....	41
Tabel 2. 36 Rincian Laporan Pada Kecamatan Banjarbaru Selatan	42
Tabel 2. 37 Rincian Laporan Pada Kecamatan Banjarbaru Utara	42
Tabel 2. 38 Rincian Laporan Pada Kecamatan Landasan Ulin.....	43
Tabel 2. 39 Rincian Laporan Pada Kecamatan Liang Anggang	43
Tabel 2. 40 Rincian Laporan Pada Kecamatan Cempaka	44
Tabel 2. 41 Rincian Laporan Pada Kelurahan Landasan Ulin Barat.....	44
Tabel 2. 42 Rincian Laporan Pada Kelurahan Landasan Ulin Utara	45
Tabel 2. 43 Rincian Laporan Pada Kelurahan Landasan Ulin Selatan	45
Tabel 2. 44 Rincian Laporan Pada Kelurahan Landasan Ulin Tengah	46
Tabel 2. 45 Rincian Laporan Pada Kelurahan Guntung Manggis	46
Tabel 2. 46 Rincian Laporan Pada Kelurahan Landasan Ulin Timur	47
Tabel 2. 47 Rincian Laporan Pada Kelurahan Guntung Payung	47
Tabel 2. 48 Rincian Laporan Pada Kelurahan Syamsudin Noor	48
Tabel 2. 49 Rincian Laporan Pada Kelurahan Mentaos	48
Tabel 2. 49 Rincian Laporan Pada Kelurahan Komet	49
Tabel 2. 50 Rincian Laporan Pada Kelurahan Sungai Ulin	49
Tabel 2. 51 Rincian Laporan Pada Kelurahan Loktabat Utara	50
Tabel 2. 52 Rincian Laporan Pada Kelurahan Loktabat Selatan	50
Tabel 2. 53 Rincian Laporan Pada Kelurahan Sungai Besar	51
Tabel 2. 54 Rincian Laporan Pada Kelurahan Guntung Paikat.....	51
Tabel 2. 55 Rincian Laporan Pada Kelurahan Kemuning.....	52
Tabel 2. 56 Rincian Laporan Pada Kelurahan Palam.....	52
Tabel 2. 57 Rincian Laporan Pada Kelurahan Cempaka	53
Tabel 2. 58 Rincian Laporan Pada Kelurahan Sungai Tiung	53
Tabel 2. 59 Rincian Laporan Pada Kelurahan Bangkal.....	54
Tabel 2. 60 Rincian Laporan Pada PTAM Intan Banjar	54
Tabel 4. 1 Program dan Kegiatan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Tahun 2022	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Grafik Laporan Berdasarkan Tahun.....7

Gambar 3. 1 Sosialisasi LAPOR! dengan Komunitas Seniman, 8 November
2023 63

Gambar 3. 2 Sosialisasi LAPOR! dengan Komunitas di Banjarbaru Utara, 30
November 2023 63

Gambar 3. 3 Sosialisasi LAPOR! Kepada Kelompok Informasi Masyarakat
(KIM) se-Kota Banjarbaru, 23 November 2023 64

Gambar 3. 4 Bimtek SP4N LAPOR! dan Penanganan Pengaduan
Menggunakan Metode Progresif.....65

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.

Apalagi Kementerian PANRB telah menetapkan Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional untuk tahun 2020 sampai 2024 melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 tahun 2020. Road Map ini menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N LAPOR! untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu “mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya” atau “fast response, fast solution, and trusted complaint handling system”.

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 dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024
13. 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);

14. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 15 tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2021 Nomor 15);
15. Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 52 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2021 Nomor 52);

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

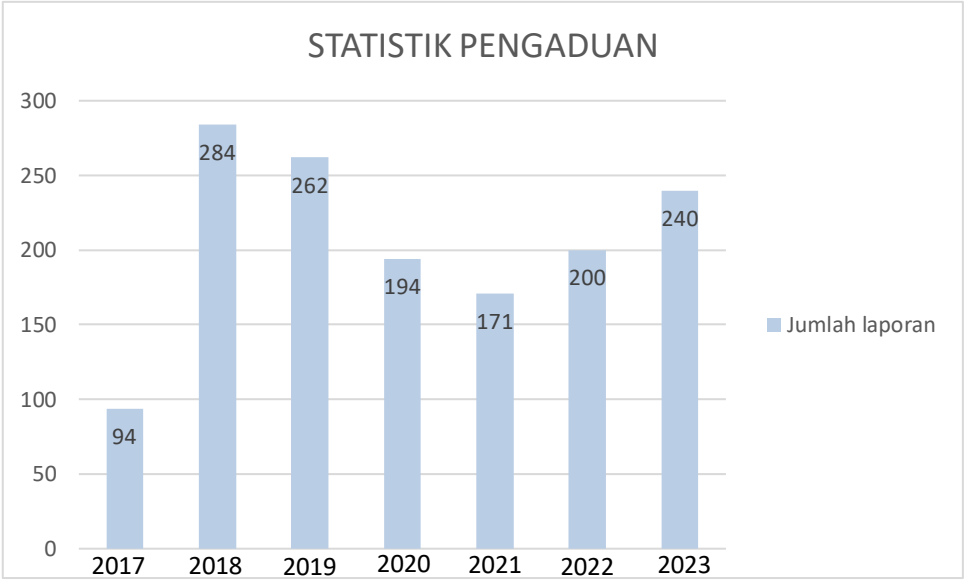
Sejak di launching pada tanggal 20 April 2017, Pemerintah Kota Banjarbaru telah menerima 829 laporan. Pada tahun 2017 jumlah laporan yang diterima oleh Pemerintah Kota Banjarbaru berjumlah 94 laporan, pada tahun 2018 berjumlah 284 laporan, tahun 2019 berjumlah 262 laporan, tahun 2020 berjumlah 194 laporan, tahun 2021 berjumlah 171 laporan, dan tahun 2022 berjumlah 200. Berikut perbandingan jumlah laporan dari tahun ke tahun.

Tabel 2. 1 Perbandingan Laporan dari Tahun ke Tahun

Tahun	Jumlah laporan
2017	94
2018	284
2019	262
2020	194
2021	171
2022	200
2023	240
Laporan yang didisposisikan	1.445

Dari tabel terlihat bahwa terjadi peningkatan jumlah laporan yang didisposisikan ke unit kerja bila dibandingkan dengan tahun 2022. Pada dasarnya jumlah laporan yang banyak tidak berarti bahwa pelayanan publik di Kota Banjarbaru itu buruk. Dan jumlah laporan yang sedikit tidak berarti bahwa pelayanan publik di Kota Banjarbaru bagus. Banyak sedikitnya laporan mencerminkan partisipasi publik di Kota ini. Dan pada tahun 2023 terjadi peningkatan partisipasi masyarakat.

Bila digambarkan dalam grafik maka tampilannya seperti gambar berikut :



Gambar 2. 1 Grafik Laporan Berdasarkan Tahun

Grafik diatas menggambarkan peningkatan penggunaan aplikasi LAPOR! sebagai sarana pengaduan online di Kota Banjarbaru dibanding tahun 2022. Rincian laporan yang diterima oleh Pemerintah Kota Banjarbaru di tahun 2023 dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut.

Tabel 2. 2 Rekapitulasi Kinerja Admin

No	Status Laporan	Jumlah
1	Terdisposisi Selesai	231
2	Terdisposisi Sedang Proses	9
3	Tertunda	7
4	Arsip	20
Total laporan terdisposisi tahun 2023		240
% Tindak Lanjut		100
Rata-rata Tindak Lanjut		0,5

Tabel 2. 3 Laporan Yang Didisposisikan Ke Unit Kerja Per Bulan

No	Bulan	Selesai	Proses
1	Januari	18	1
2	Februari	15	1
3	Maret	34	
4	April	16	
5	Mei	21	1

6	Juni	17	
7	Juli	18	
8	Agustus	13	
9	September	21	3
10	Oktober	20	
11	November	19	1
12	Desember	18	3
Jumlah aspirasi dan pengaduan online tahun 2023		230	10

Tabel 2. 4 Laporan Berdasarkan Klasifikasi

No	Klasifikasi Laporan	Jumlah
1	Aspirasi	23
2	Pengaduan Berkadar Pengawasan	151
3	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	22
4	Permintaan Informasi	9
5	Whistle Blowing System	1
6	Tanpa klasifikasi	34
Jumlah aspirasi dan pengaduan online tahun 2023		240

Tabel 2. 5 Laporan Berdasarkan Sumber

No	Sumber Laporan	Jumlah
1	Website	111
2	Android	110
3	Whatsapp	12
4	Instagram	3
4	Email Instansi	1
5	API	1
6	Ios	1
7	Tatap Muka	1
Jumlah aspirasi dan pengaduan online tahun 2023		240

Berdasarkan tabel di atas, pada tahun 2022, sarana pengaduan LAPOR! yang paling banyak digunakan warga adalah melalui website sebanyak 105, android sebanyak 82, SMS sebanyak 10, Email Instansi sebanyak 2 dan tatap muka sebanyak 1.

Tabel 2. 6 Laporan Berdasarkan Status Laporan

No	Status Laporan	Jumlah
1	Belum ditindaklanjuti	0
2	Proses	9
3	Selesai	231
Total laporan tahun 2023		240

Dari 240 laporan yang telah didisposisikan admin ke pejabat penghubung yang ada di unit kerja, semuanya telah ditindaklanjuti oleh unit kerja yang bersangkutan.

Merujuk kepada dokumen Road Map SP4N LAPOR! Nasional, Pemerintah Kota Banjarbaru telah menetapkan tujuan dan sasaran strategis rencana aksi pengelolaan pengaduan instansi sebagai berikut:

Tujuan:

“Mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pemerintah Kota Banjararu yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya”

Sasaran Strategis:

1. meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat; dan
2. meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan.

Tabel 2.7 Capaian Sasaran Strategis dan Target Tahun 2023

Indikator Sasaran Strategis	Baseline 2020	2021		2022		2023		Capaian 2023
		Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target	Realisasi	
Jumlah Pengaduan yang Diterima	189	204	171	240	200	264	240	90,91%
Persentase Pengaduan yang Diselesaikan	100 %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Walaupun jumlah pengaduan yang diterima di tahun 2023 tidak mencapai target yang ditetapkan, namun secara persentase pengaduan yang diselesaikan telah mencapai target yaitu 100%.

Tabel 2.8 Laporan Berdasarkan Unit Terlapor

Nama Instansi	Proses > 5 hari	Verifikasi <= 5 hari	Rata-rata
DLH Banjarbaru	0 Laporan	14 Laporan	0.1 Hari
BPKAD Kota Banjarbaru	0 Laporan	2 Laporan	1.0 Hari
Disporabudpar Banjarbaru	1 Laporan	11 Laporan	1.9 Hari
Diskop UKM Naker Banjarbaru	0 Laporan	4 Laporan	1.0 Hari
Dinas PUPR Banjarbaru	0 Laporan	42 Laporan	0.1 Hari
Disperkim Banjarbaru	0 Laporan	61 Laporan	0.1 Hari
Dinsos Banjarbaru	0 Laporan	3 Laporan	0.0 Hari
Dishub Banjarbaru	1 Laporan	16 Laporan	1.3 Hari
Diskominfo Banjarbaru	0 Laporan	4 Laporan	0.0 Hari
DKP3 Banjarbaru	0 Laporan	3 Laporan	0.0 Hari
Disdag Banjarbaru	0 Laporan	1 Laporan	0.0 Hari
Satpol PP Banjarbaru	0 Laporan	1 Laporan	0.0 Hari
DPMPTSP Banjarbaru	0 Laporan	3 Laporan	0.0 Hari
Disdik Banjarbaru	0 Laporan	10 Laporan	0.0 Hari
PT. Air Minum Intan Banjar	0 Laporan	7 Laporan	0.1 Hari
Disdukcapil Banjarbaru	0 Laporan	11 Laporan	0.9 Hari
Kelurahan Sungai Ulin	0 Laporan	5 Laporan	0.8 Hari
Puskesmas Landasan Ulin	0 Laporan	1 Laporan	1.0 Hari
Kelurahan Loktabat Utara	0 Laporan	5 Laporan	0.0 Hari
Satpol PP Kota Banjarbaru	0 Laporan	12 Laporan	0.8 Hari
Kelurahan Guntung Manggis	0 Laporan	1 Laporan	0.0 Hari
Kelurahan Palam	0 Laporan	1 Laporan	0.0 Hari
BKPP Banjarbaru	0 Laporan	2 Laporan	1.5 Hari
Kelurahan Sungai Besar	0 Laporan	1 Laporan	0.0 Hari
Kelurahan Landasan Ulin Utara	0 Laporan	2 Laporan	0.5 Hari
Puskesmas Liang Anggang	0 Laporan	1 Laporan	1.0 Hari
BPBD Banjarbaru	0 Laporan	1 Laporan	0.0 Hari

Inspektorat Banjarbaru	1 Laporan	1 Laporan	8.0 Hari
BPPRD Banjarbaru	0 Laporan	1 Laporan	0.0 Hari
Kecamatan Landasan Ulin	0 Laporan	1 Laporan	0.0 Hari
Kelurahan Landasan Ulin Timur	0 Laporan	1 Laporan	0.0 Hari
Kelurahan Sungai Tiung	0 Laporan	1 Laporan	0.0 Hari
Kelurahan Bangkal	0 Laporan	2 Laporan	0.0 Hari
Kelurahan Kemuning	0 Laporan	1 Laporan	1.0 Hari
Kecamatan Banjarbaru Utara	0 Laporan	1 Laporan	1.0 Hari
Dinkes Banjarbaru	0 Laporan	1 Laporan	0.0 Hari
Setwan Banjarbaru	0 Laporan	1 Laporan	2.0 Hari
Puskesmas Guntung Manggis	0 Laporan	1 Laporan	0.0 Hari
Rata-rata Tindak Lanjut			0.5 Hari

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa laporan yang diterima oleh Pemerintah Kota Banjarbaru di tahun 2023 adalah 240 laporan dan rata-rata tindaklanjutnya 0,3 hari. Unit kerja lingkup Pemerintah Kota Banjarbaru yang banyak menerima disposisi laporan pada tahun 2023 adalah :

Tabel 2.9 Unit Kerja dengan Disposisi Laporan Terbanyak Tahun 2023

No	Unit Kerja	Jumlah
1	Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru	61
2	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Banjarbaru	42
3	Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru	16
4	Dinas Lingkungan Hidup	14
5	Satpol PP Kota Banjarbaru	12
6	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	11
7	Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata	11
8	Dinas Pendidikan	10

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

DINAS PENDIDIKAN

Tabel 2.10 Rincian Laporan Pada Dinas Pendidikan

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	11 Feb 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Laporan Pungutan Sekolah Dan Kinerja Sekolah Yg Tidak Sesuai	Android	13 Feb 2023	13 Feb 2023	24 Feb 2023	Selesai
2	15 Nov 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pungli Di Smpn 1 Banjarbaru	Website	15 Nov 2023	15 Nov 2023	9 Dec 2023	Selesai
3	19 Mar 2023	Aspirasi	Penerimaan Siswa Smpn 1 & Sman 1 Kota Banjarbaru	Website	24 Mar 2023	24 Mar 2023	11 Apr 2023	Selesai
4	21 May 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Penetapan Zonasi Ppdb Smpn Kota Banjarbaru	Website	23 May 2023	23 May 2023	26 Jun 2023	Selesai
5	26 Jan 2023	Aspirasi	Usul Gaji Honorer dari Dana Bos	Website	30 Jan 2023	30 Jan 2023	10 Feb 2023	Selesai
6	31 Oct 2023	Aspirasi	Permintaan Air Bersih	Android		9 Nov 2023	6 Dec 2023	Selesai
7	6 Dec 2023	Aspirasi	Guru Asyik Bermain Hp Saat Mengawas Ujian	Android	6 Dec 2023	6 Dec 2023	20 Dec 2023	Proses
8	6 Dec 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Menjadi Wali Kelas Anak Sendiri	Website	11 Dec 2023	11 Dec 2023	23 Dec 2023	Proses
9	11 Feb 2023	Permintaan Informasi	Roling Guru	Android	13 Feb 2023	13 Feb 2023	24 Feb 2023	Selesai
10	12 Sep 2022	Aspirasi	Mohon Perbaikan Fasilitas di SMPN 2 Banjarbaru	Website	15 Nov 2023	15 Nov 2023	9 Dec 2023	Selesai

11	21 Dec 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pungutan Di Smpn 1 Banjarbaru Tetap Berlanjut	Website	27 Dec 2023	27 Dec 2023		Proses
12	7 Nov 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Hubungan Spesial Antara Atasan Dan Bawahan	Android	13 Nov 2023	13 Nov 2023	8 Dec 2023	Selesai

DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Tabel 2.71 Rincian Laporan Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	9 Jan 2023	Permintaan Informasi	Jalan Sirkuit Sungai Ulin Rusak Parah	Android	13 Jan 2023	16 Jan 2023	5 Feb 2023	Selesai
2	30 Jan 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Jalan Raya Komplek Amblas	Android	1 Feb 2023	1 Feb 2023	12 Feb 2023	Selesai
3	5 Feb 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Ada Jalan Berlobang Di Dekat Kelurahan Guntung Manggis Banjarbaru	Android	6 Feb 2023	7 Feb 2023	18 Feb 2023	Selesai
4	23 Feb 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Drainase Perumahan Didepan Rumah Saya Menggenangi Jalan Dan Halaman Rumah	Website	24 Feb 2023	24 Feb 2023	7 Mar 2023	Selesai
5	3 Mar 2023	Aspirasi	Kepada Yth Dinas Pekerjaan Umum, Saya Mewakili Warga Memohon Untuk Pengajuan Pengaspalan Jalan Lingkungan	Website	6 Mar 2023	6 Mar 2023	17 Mar 2023	Selesai

6	5 Mar 2023	Permintaan Informasi	Kelanjutan Pengaspalan Jalan Komplek	Website	8 Mar 2023	8 Mar 2023	19 Mar 2023	Selesai
7	9 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Jalan Depan Banyu Biru Rusak Parah	Android	13 Mar 2023	13 Mar 2023	24 Mar 2023	Selesai
8	16 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Banjir Di Kompleks Jl. Taman Trikora Iv Blok C	Website	16 Mar 2023	16 Mar 2023	27 Mar 2023	Selesai
9	19 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Perbaikan Aspal Jalan Terkelupas	Android	21 Mar 2023	21 Mar 2023	1 Apr 2023	Selesai
10	20 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Perbaikan Jalan Berlubang	Android	27 Mar 2023	27 Mar 2023	7 Apr 2023	Selesai
11	28 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Warung Di Atas Saluran Air Dan Pembuatan 2 Polisi Tidur	Android		30 Mar 2023	17 Apr 2023	Selesai
12	26 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Jalan Depan Banyu Biru Rusak Parah	Website	27 Mar 2023	27 Mar 2023	7 May 2023	Selesai
13	28 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Gorong2 Jalan Komplek Tidak Berfungsi	Android	3 Apr 2023	3 Apr 2023	14 Apr 2023	Selesai
14	30 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Kerusakan Jembatan Kecil Di Jalan Aneka Tambang Banjarbaru	Website	30 Mar 2023	30 Mar 2023	10 Apr 2023	Selesai
15	30 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lobang Dalam Dan Lebar Di Jalan Kelapa Sawit	Android	3 Apr 2023	3 Apr 2023	14 Apr 2023	Selesai
16	9 Apr 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Penutupan Drainase/Selokan Di Jl Bhayangkara Samping Spn Banjarbaru	Android	17 Apr 2023	17 Apr 2023	16 Sep 2023	Selesai
17	12 Apr 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Jalan Rusak	Website	17 Apr 2023	17 Apr 2023	26 Apr 2023	Selesai

18	12 Apr 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Bahu Jalan Di Depan Den Zipur Guntung Payung Banjarbaru Amblas	Android	17 Apr 2023	17 Apr 2023	28 Apr 2023	Selesai
19	10 May 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Permintaan Perbaikan Jalan Karang So Di Kel Loktabat Utara (Banjarbaru Utara)	Website	15 May 2023	15 May 2023	19 Jun 2023	Selesai
20	10 May 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Jalan Rusak di Kelurahan Loktabat Utara	Android	15 May 2023	15 May 2023		Selesai
21	12 May 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Jalan Berlubang Untuk Segera Diperbaiki	Android	17 May 2023	17 May 2023	15 Jun 2023	Selesai
22	15 May 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Permohonan Pembukaan Pemblokiran Fasum Di Perumahan Plm Estate Di Jl. Sma 3	Website	15 May 2023	15 May 2023	15 Jun 2023	Selesai
23	21 Jun 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Mohon Perbaikan Jalan Di Karang Anyar 1 Banjarbaru	Android	23 Jun 2023	23 Jun 2023	4 Jul 2023	Selesai
24	25 Jun 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Jalan Rusak Bertahun-Tahun Membahayakan Pengendara.	Website	27 Jun 2023	27 Jun 2023	8 Jul 2023	Selesai
25	28 Jun 2023	Aspirasi	Apresiasi Kepada Pupr Kota Banjarbaru	Website	3 Jul 2023	3 Jul 2023	14 Jul 2023	Selesai
26	4 Jul 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Galian Pembuatan Drainase Diabaikan, Pondasi Rumah - Jalan Raya Abrasi	Website	5 Jul 2023	5 Jul 2023	16 Sep 2023	Selesai
27	26 Jul 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Permohonan Pengaspalan Di Komplek Banyu Biru	Website	31 Jul 2023	31 Jul 2023	11 Aug 2023	Selesai
28	22 Aug 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Tolong Akses Drainasse / Saluran Got	Website		24 Aug 2023	16 Sep 2023	Selesai
29	22 Aug 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Minta Tolong Aspalkan Jalan	Website	22 Aug 2023	22 Aug 2023	27 Dec 2023	Selesai

30	29 Sep 2023	Pengaduan Pengawasan	Berkadar	Jalan Trotoar Untuk Pejalan Kaki Sudah Mulai Rusak Dan Ada Yang Mulai Berlobang	Website	2 Oct 2023	2 Oct 2023	13 Oct 2023	Selesai
31	29 Sep 2023	Pengaduan Pengawasan	Berkadar	Permohonan Pengaspalan Jalan Depan Masjid Riyadlul Jannah	Android	3 Oct 2023	3 Oct 2023	9 Dec 2023	Selesai
32	12 Oct 2023	Pengaduan Pengawasan	Berkadar	Pembangunan Trotoar Terbengkalai	Website	12 Oct 2023	12 Oct 2023	8 Dec 2023	Selesai
33	30 Oct 2023	Pengaduan Pengawasan	Berkadar	Parit Dangkal	Android	6 Nov 2023	6 Nov 2023	8 Dec 2023	Selesai
34	6 Nov 2023	Pengaduan Pengawasan	Berkadar	Mohon Perbaikan Jl. Surya Kencana Vii, Banjarbaru	Website	6 Nov 2023	6 Nov 2023	8 Dec 2023	Selesai
35	11 Nov 2023	Pengaduan Pengawasan	Berkadar	Pekerjaan Selesai, Bekas Galian Dibiarkan Oleh Pihak Ke Tiga	Android	14 Nov 2023	14 Nov 2023	9 Dec 2023	Selesai
36	4 Dec 2023	Pengaduan Pengawasan	Berkadar	Jalan Utama Di Banjarbaru Bergelombang Sangat Membahayakan	Android	4 Dec 2023	8 Dec 2023	22 Dec 2023	Selesai
37	23 Nov 2023	Pengaduan Pengawasan	Berkadar	Jalan Gang Petai Disamping Qmall Banjarbaru Kembali Banyak Lubang	Android	4 Dec 2023	4 Dec 2023	16 Dec 2023	Selesai
38	28 Nov 2023	Pengaduan Pengawasan	Berkadar	Saluran Drainase Komplek Perumahan Buntu	Website	28 Nov 2023	28 Nov 2023	12 Dec 2023	Selesai
39	28 Nov 2023	Pengaduan Pengawasan	Berkadar	Jalan Pengerasan Tergerus Air Hujan	Website	4 Dec 2023	4 Dec 2023	16 Dec 2023	Selesai
40	30 Nov 2023	Pengaduan Pengawasan	Berkadar	Banjir	Android	5 Dec 2023	5 Dec 2023	20 Dec 2023	Selesai
41	4 Dec 2023	Pengaduan Pengawasan	Berkadar	Genangan	Website	8 Dec 2023	8 Dec 2023	10 Jan 2024	Selesai

42	7 Dec 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Banjir Lagi	Android	11 Dec 2023	11 Dec 2023	23 Dec 2023	Selesai
----	------------	----------------------------------	-------------	---------	-------------	-------------	-------------	---------

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Tabel 2.82 Rincian Laporan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	27 Feb 2023	Aspirasi	Perubahan Data Kartu Keluarga	Android	27 Feb 2023	27 Feb 2023	27 Feb 2023	Selesai
2	14 Mar 2023	Aspirasi	Mencetak Kartu Identitas Anak	Whatsapp	14 Mar 2023	14 Mar 2023	14 Mar 2023	Selesai
3	5 Apr 2023	Aspirasi	Legalisir Akta Kelahiran	Android	5 Apr 2023	5 Apr 2023	5 Apr 2023	Selesai
4	8 Jun 2023	Aspirasi	Pembuatan Kartu Identitas Anak	Android	8 Jun 2023	8 Jun 2023	8 Jun 2023	Selesai
5	3 Jul 2023	Aspirasi	Cetak Kartu Keluarga Karena Hilang	API	3 Jul 2023	3 Jul 2023	3 Jul 2023	Selesai
6	21 Aug 2023	Permintaan informasi	Ijin Info Persyaratan Pembuatan Dokumen Kk Dan Ktp Pindah Datang Dari Sumatra Ke Kota Banjarbaru	Android	21 Aug 2023	21 Aug 2023	21 Aug 2023	Selesai
7	19 Sep 2023	Aspirasi	Perbaikan Akta Kelahiran	Android	19 Sep 2023	19 Sep 2023	19 Sep 2023	Selesai
8	23 Oct	Permintaan informasi	Permintaan Informasi Kehilangan Ktp	Android	23 Oct	23 Oct 2023	23 Oct	Selesai

	2023				2023		2023	
9	9 Nov 2023	Permintaan informasi	Mohon Informasi Administrasi Kependudukan	Android	9 Nov 2023	9 Nov 2023	9 Nov 2023	Selesai
10	7 Dec 2023	Aspirasi	Minta Surat Edaran Resmi Terkait Legalisir Dokumen Kependudukan	Android	7 Dec 2023	7 Dec 2023	7 Dec 2023	Selesai
11	20 Dec 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Ingin Mengetahui Nik Yang Sudah Meninggal	Website	27 Dec 2023	27 Dec 2023		Proses

DINAS PERHUBUNGAN

Tabel 2.93 Rincian Laporan Pada Dinas Perhubungan

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	1 Jun 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Bahu Jalan Dan Fasum Dijadikan Lahan Parkir	Website	5 Jun 2023	5 Jun 2023	26 Jun 2023	Selesai
2	11 Oct 2023	Permintaan Informasi	Tentang Parkir Warung Makan Yang Ada Di Banjarbaru	Website	16 Oct 2023	16 Oct 2023	27 Oct 2023	Selesai
3	12 Jan 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Lalin Di Guntung Payung Banjarbaru Sering Tidak Berfungsi.	Android	16 Jan 2023	16 Jan 2023	27 Jan 2023	Selesai
4	16 May 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Parkir Uniska Banjarbaru Didepan Pagar Rumah Kami	Website	16 May 2023	16 May 2023	26 Jun 2023	Selesai
5	18 Apr 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Maraknya Parkir Liar D Bjb. Khususnya D Halaman Toko Toko Jalan A. Yani Km.	Website	18 Apr 2023	18 Apr 2023	20 May 2023	Selesai

			33,9.					
6	2 Nov 2023	Aspirasi	Berharap Ada Parkiran Motor Di Halte Simpang 4 Banjarbaru	Website	13 Nov 2023	13 Nov 2023	8 Dec 2023	Selesai
7	21 Mar 2023	Aspirasi	Tindak Tegas Oknum Parkir Liar . Kami Membayar Pajak Parkir Setiap Bulan Kepada Pemko Bjb	Website		27 Mar 2023	7 Apr 2023	Selesai
8	22 Feb 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Kartu Kir Habis	Android	27 Feb 2023	27 Feb 2023	10 Mar 2023	Selesai
9	22 Feb 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Parkir Dibahu Jalan Rm Pak Siyo Agar Ditertibkan	Website	24 Feb 2023	27 Feb 2023	20 Mar 2023	Selesai
10	23 May 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Tiap Bulan Bayar Pajak Parkir Kepada Pemko, Tapi Halaman Kami Seenaknya D Pakai Oleh Wom Finance	Website	29 May 2023	29 May 2023	7 Jul 2023	Selesai
11	23 Sep 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Parkir Warung Mengganggu	Android	25 Sep 2023	25 Sep 2023	6 Oct 2023	Selesai
12	24 Feb 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Kaji Ulang Pemberlakuan Traffic Light Bundaran Pancasila	Website	24 Feb 2023	27 Feb 2023	10 Mar 2023	Selesai
13	26 Sep 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Permohonan Penambahan Lampu Lalu Lintas/Lampu Merah	Website	27 Sep 2023	27 Sep 2023	30 Sep 2023	Selesai
14	28 Sep 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pungutan Parkir Pengunjung Taman Mawar Banjarbaru	Android	4 Oct 2023	4 Oct 2023	16 Oct 2023	Selesai
15	31 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Tolong Dibina Atau Ditertibkan	Android	3 Apr 2023	3 Apr 2023	26 Jun 2023	Selesai

16	8 Jul 2023	Aspirasi	Laporan Keresahan Karena Banyak Truk Besar Lewat	Website	10 Jul 2023	10 Jul 2023	10 Aug 2023	Selesai
17	8 Sep 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Parkiran Pizza Hut Banjarbaru	Android	13 Sep 2023	13 Sep 2023	24 Sep 2023	Selesai

DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN

Tabel 2.104 Rincian Laporan Pada Dinas Perumahan dan Permukiman

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	10 Jan 2023		PJU mati di Jalan Sido Mulyo raya Kota Banjarbaru	Android	10 Aug 2023	10 Aug 2023	21 Aug 2023	Selesai
2	18 Jan 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Jalan Depan Pasar Banjarbaru Mati	Android	10 Jan 2023	10 Jan 2023		Selesai
3	2 Feb 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Pju Mati Di Jalan Mistar Cokrokusumo Kota Banjarbaru	Android	16 Nov 2023	16 Nov 2023	9 Dec 2023	Selesai
4	13 Feb 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Jalan Perumahan Mati	Website	16 Nov 2023	16 Nov 2023	9 Dec 2023	Selesai
5	13 Feb 2023		PJU yang beralamat jl. Mentaos timur telah lama padam dari jembatan mentaos dpn smp robbani	Whatsapp	11 Jul 2023	11 Jul 2023	22 Jul 2023	Selesai
6	14 Feb 2023		Lapor PJU di komplek griya jati permai jl permata V RT.23 kel. Sei	Whatsapp	12 Jun 2023	12 Jun 2023	23 Jun 2023	Selesai

			besar					
7	14 Feb 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Pju Di Jln. Golf Komplek Wengga Kota Banjarbaru Banyak Yang Padam, Mohon Diperbaiki	Android	12 Oct 2023	12 Oct 2023		Selesai
8	24 Feb 2023		Tiang PJU Jl.A.Yani KM 21 Kecamatan Liang Anggang Mau roboh	Instagram	13 Feb 2023	13 Feb 2023	24 Feb 2023	Selesai
9	2 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Penerangan Jalan Umum Mati	Android	15 Feb 2023	15 Feb 2023	26 Feb 2023	Selesai
10	2 Mar 2023		Laporan Lampu penerangan jalan mati, Alamat Jl Bina Satria	Android	13 Jun 2023	13 Jun 2023	24 Jun 2023	Selesai
11	3 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Pju Mati Di Komp. Balitan Kel. Loktabat Selatan Kota Banjarbaru	Android	18 Oct 2023	18 Oct 2023	29 Oct 2023	Selesai
12	6 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Pju Mati Di Sei Rancah Kel. Palam	Android	17 Feb 2023	17 Feb 2023	28 Feb 2023	Selesai
13	6 Mar 2023		Lampu PJU di depan Komplek Pondok Bambu Jalan Karang Anyar2 padam, tolong segera diperbaiki.	Email Instansi	14 Feb 2023	14 Feb 2023	25 Feb 2023	Selesai
14	15 Mar 2023		PJU padam arah menuju Bandara Kota Banjarbaru	Whatsapp	14 Jul 2023	14 Jul 2023	25 Jul 2023	Selesai
15	24 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Pju Di Jalan Jenaka Kota Banjarbaru Belum Hidup Setelah Baru Dipasang	Android	18 Sep 2023	19 Sep 2023	30 Sep 2023	Selesai

16	28 Mar 2023		Jl menuju ke bandara bina putra tiang PJU mau roboh	Android	15 Mar 2023	15 Mar 2023	26 Mar 2023	Selesai
17	30 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Permohonan Pembukaan Pemblokiran Fasum Di Perumahan Plm Estate Di Jl. Sma 3 Kota Banjarbaru	Website	15 May 2023	15 May 2023	18 Jun 2023	Selesai
18	3 Apr 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Pju Mati	Android	23 May 2023	23 May 2023	16 Jun 2023	Selesai
19	5 Apr 2023	Aspirasi	Permintaan Penerangan Lampu Di Jalan Unlam Iii	Website	21 Sep 2023	21 Sep 2023	24 Sep 2023	Selesai
20	4 May 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Pju Jl. Gotong Royong Rusak	Android	24 Jan 2023	24 Jan 2023		Selesai
21	9 May 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Bangunan Tidak Aman Sudah Dapat Sp3 Tp Tetap Dibangun	Website	20 Jul 2023	20 Jul 2023	31 Jul 2023	Selesai
22	15 May 2023		Lapor lampu PJU padam di wengga 4 golf Kota Banjarbaru	Whatsapp	19 May 2023	19 May 2023	16 Jun 2023	Selesai
23	17 May 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Tiang Hampir Roboh	Android	19 Sep 2023	19 Sep 2023	30 Sep 2023	Selesai
24	19 May 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Pju Mati	Website	3 Feb 2023	3 Feb 2023	14 Feb 2023	Selesai
25	21 May 2023		5 buah PJU yg Padam Jl. Purnawirawan RT 4 RW 2 Palam	Whatsapp	2 Mar 2023	2 Mar 2023	13 Mar 2023	Selesai
26	30 May 2023		lampunya mati dikomplek bumi cahaya bintang RT 40 RW 08	Whatsapp	2 Mar 2023	2 Mar 2023	13 Mar 2023	Selesai
27	3 Jun 2023	Pengaduan Berkadar	Lampu Pju Redup Di Komplek Citra	Android	5 Oct 2023	5 Oct 2023		Selesai

		Pengawasan	Mandiri Permai 2 Kota Banjarbaru					
28	7 Jun 2023	Aspirasi	Permintaan Penerangan Lampu Di Jalan Unlam Iii	Website	5 Sep 2023	5 Sep 2023	16 Sep 2023	Selesai
29	8 Jun 2023		3 buah PJU yang tidak nyala Jl setyaki samping smp 9 Kota Banjarbaru	Android	20 Jul 2023	20 Jul 2023	31 Jul 2023	Selesai
30	9 Jun 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Jalanan Gelap	Android	25 May 2023	25 May 2023		Selesai
31	9 Jun 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Jam Di Tugu Adipura Error	Whatsapp	23 Aug 2023	23 Aug 2023	3 Sep 2023	Selesai
32	12 Jun 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pju Pelangi Jaya Lestari, Nuansa Fitria Mandiri, Fitria Mandiri Regency Dan Taman Pelangi Jaya Lestari Lampu Mati	Website	27 Feb 2023	27 Feb 2023	27 Feb 2023	Selesai
33	13 Jun 2023		Mati lampu PJU 3 titik, Pondok Dharmindo Permai No 61 b Kota Banjarbaru	Android	24 Jul 2023	24 Jul 2023	4 Aug 2023	Selesai
34	4 Jul 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Melaporkan Jl. Sukamaju Seberang Timbangan Km19 Lampu Pju Mati Dan Tiangnya Juga Ada Yang Patah	Android	27 Mar 2023	27 Mar 2023	7 Apr 2023	Selesai
35	11 Jul 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Kabel Putus Dan Lampu Pju Mati Di Jln Bayangkara Kota Banjarbaru	Android	26 Oct 2023	27 Oct 2023	7 Nov 2023	Selesai
36	14 Jul 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Pju Simpang 3 Sapta Marga Kota Banjarbaru, Masih Mati	Android	31 Jul 2023	31 Jul 2023		Selesai
37	19 Jul 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Pju/ Lampu Jalan Sma 3 Bnajarbaru	Website	25 Sep 2023	26 Sep 2023	6 Oct 2023	Selesai

38	20 Jul 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Dinding Panel Beton Sepanjang Jalan Taruna Praja I (Satu) Loktabat Utara Banjarbaru Utara	Website		3 Oct 2023	15 Oct 2023	Selesai
39	24 Jul 2023	Aspirasi	Lampu Pju Padam	Android	3 Apr 2023	3 Apr 2023	14 Apr 2023	Selesai
40	25 Jul 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Kondisi Tugu Adipura	Android	3 Apr 2023	3 Apr 2023	14 Apr 2023	Selesai
41	3 Aug 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Pju Sebagian Mati, Dikomplek Meranti Griya Asri 2 Banjarbaru	Android	7 Aug 2023	7 Aug 2023	18 Aug 2023	Selesai
42	4 Aug 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Pju Mati	Android	6 Jun 2023	6 Jun 2023	8 Jun 2023	Selesai
43	10 Aug 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Jalan Mati	Website	6 Mar 2023	7 Mar 2023	18 Mar 2023	Selesai
44	23 Aug 2023		Izin meinformasikan PJU di Jl. Cancer 3 ada 2 titik yg mati	Android	30 Mar 2023	30 Mar 2023	10 Apr 2023	Selesai
45	2 Sep 2023		Selamat malam ijin melaporkan lampu jalan di komplek new pondok papan mati sudah 5 hari ini Pak	Android	30 May 2023	30 May 2023	18 Jun 2023	Selesai
46	8 Sep 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Sepanjang Jalan Darul Hijrah, Loktabat Utara Kota Banjarbaru Pjunya Padam	Android	7 Aug 2023	7 Aug 2023		Selesai
47	14 Sep 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Melaporkan Lampu Pju Mati Di Jl Mistar Cokrokusumo Depan Puskesmas Kec. Cempaka Banjarbaru	Android	6 Jul 2023	6 Jul 2023	17 Jul 2023	Selesai

48	17 Sep 2023		Melaporkan di jalan Nilam raya PJU padam	Android	4 May 2023	4 May 2023	15 May 2023	Selesai
49	19 Sep 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Penerangan Jalan Mati	Website	6 Apr 2023	6 Apr 2023	10 Apr 2023	Selesai
50	25 Sep 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lapor Ada Pju Mati Di Komp. Citra Bangun Persada Kota Banjarbaru	Android	11 Dec 2023			Selesai
51	27 Sep 2023		Jl. Dukuh Dalam RT 049 RW 01 Mati	Android	6 Mar 2023	6 Mar 2023	17 Mar 2023	Selesai
52	2 Oct 2023		Lapor pa lampu jl. Temulawak di depan nomor rumah 51 mati	Whatsapp	6 Mar 2023	6 Mar 2023	17 Mar 2023	Selesai
53	12 Oct 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Pju Mati Di Sebelah Pumpung Kel. Sungai Tiung Kota Banjarbaru	Android	13 Nov 2023	13 Nov 2023	8 Dec 2023	Selesai
54	13 Oct 2023		Melaporkan lampu mati di Jalan Karet Murni RT.16 RW 07 Loktabat Utara.	Tatap Muka	7 Jun 2023	7 Jun 2023	19 Jun 2023	Selesai
55	24 Oct 2023		PJU Padam dan Nyala tidak sesuai waktunya di Jl. Thonhar	Whatsapp	8 Jun 2023	8 Jun 2023	19 Jun 2023	Selesai
56	6 Nov 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lapor Lampu Pju Padam Di Jl. Sili Sili , Ratu Elok, Kota Banjarbaru	Android	11 Sep 2023	11 Sep 2023		Selesai
57	10 Nov 2023		Melaporkan PJU padam di Jl. Persada 2 komp. Galuh marindu	Whatsapp	9 Jun 2023	9 Jun 2023	20 Jun 2023	Selesai
58	10 Nov 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lampu Pju Padam	Android	12 Jun 2023	12 Jun 2023	23 Jun 2023	Selesai
59	6 Dec 2023		Mohon ijin melaporkan lampu PJU dikomplek kehutanan ratu elok rt 10	Whatsapp	9 May 2023	9 May 2023	20 May 2023	Selesai

			Rw 02 Kelurahan sungai Besar Kota Banjarbaru mati semua.					
--	--	--	--	--	--	--	--	--

DINAS LINGKUNGAN HIDUP

Tabel 2.115 Rincian Laporan Pada Dinas Lingkungan Hidup

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	2 Jan 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Gangguan Bau Dan Suara	Website	5 Jan 2023	5 Jan 2023	16 Jan 2023	Selesai
2	13 Jan 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Dampak Dari Limbah Peternak Ayam	Android	16 Jan 2023	16 Jan 2023	27 Jan 2023	Selesai
3	5 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Tanah Di Sebelah Kuburan Selalu Di Kerok	Website		8 Mar 2023	28 Mar 2023	Selesai
4	16 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pohon Kering	Website		21 Mar 2023	1 Apr 2023	Selesai
5	12 Apr 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pencemaran Ampas Tahu	Website	17 Apr 2023	17 Apr 2023	3 May 2023	Selesai
6	12 Apr 2023		Laporan Bau Alir Limbah	Instagram	12 Apr 2023	12 Apr 2023	8 May 2023	Selesai
7	10 May 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Ada Tumpukan Sampah Baru Di Banjarbaru	Android	15 May 2023	15 May 2023	15 Jun 2023	Selesai

8	8 Sep 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Sampah	Android	13 Sep 2023	14 Sep 2023	25 Sep 2023	Selesai
9	14 Sep 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pohon Besar Memprihatinkan	Android	19 Sep 2023	19 Sep 2023	30 Sep 2023	Selesai
10	9 Dec 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Tong Sampah Minggu Raya	Android	12 Dec 2023	12 Dec 2023	26 Dec 2023	Selesai
11	22 Dec 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pohon Rawan Tumbang	Android		27 Dec 2023	3 Jan 2024	Selesai
12	26 Dec 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Terdapat Tumpukan Sampah Dipinggir Jalan	Website	27 Dec 2023	27 Dec 2023	10 Jan 2024	Selesai
13	16 Dec 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Tps Liar	Android	19 Dec 2023	19 Dec 2023		Selesai
14	19 Dec 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Tps Liar Di Jl. Sma 3 (Jl. Aneka Tambang) Cempaka Banjarbaru	Android	27 Dec 2023	27 Dec 2023	10 Jan 2024	Selesai

DINAS PERDAGANGAN

Tabel 2.126 Rincian Laporan Pada Dinas Perdagangan

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	23 Jan 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Perlindungan Konsumen	Website	26 Jan 2023	26 Jan 2023	6 Feb 2023	Selesai

BKPP

Tabel 2.137 Rincian Laporan Pada BKPP

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	16 Jun 2023	Permintaan Informasi	Pencantuman Gelar	Website	21 Jun 2023	21 Jun 2023	2 Jul 2023	Selesai
2	3 Jul 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Pencantuman Gelar Pendidikan Lanjutan Laporan Nomor #6645389	Website	5 Jul 2023	9 Jul 2023	17 Jul 2023	Selesai

RSDI

Tabel 2.148 Rincian Laporan Pada RSDI

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

SATPOLPP

Tabel 2.159 Rincian Laporan Pada SatpolPP

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	24 Jan 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Halaman Toko Dijadikan Mangkal Badut Dan Para Gelandangan Pengamen, Menggunakan Vespa	Android	30 Jan 2023	30 Jan 2023	30 Jan 2023	Selesai
2	7 Apr 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pengemis Balita Di Jalan Nasional	Android	13 Apr 2023	14 Apr 2023	14 Apr 2023	Selesai
3	7 Apr 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Halaman Toko D Tengah Kota Seberang Bandara Internasional Jadikan Basecamp Gelandangan Dan Pengemis Serta Pkl Tanpa Izin. Membuat Sangat Kumuh	Website	13 Apr 2023	14 Apr 2023	14 Apr 2023	Selesai
4	12 Apr 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Mengganggu Ketertipan Masyarakat	Android	17 Apr 2023	18 Apr 2023	18 Apr 2023	Selesai
5	28 Apr 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Kebisingan	Website	29 Apr 2023	2 May 2023	2 May 2023	Selesai
6	13 May 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Banjar Baru Makin Kumuh. Banyak Badut Di Indomaret Dan Alfamart Hampir Ratusan Tiap Hari Berjejer Khususnya Sekitaran Bundaran Bandara Lama	Website	17 May 2023	17 May 2023	17 May 2023	Selesai
7	20 May 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Eksplorasi Anak	Website		30 May 2023	30 May 2023	Selesai
8	23 May	Pengaduan Berkadar	Pelataran Toko D Jadikan Basecamp Pengemis Dan Buang Air Sembarangan	Website	29 May	29 May 2023	29 May	Selesai

	2023	Pengawasan	Membuat Bjb Sangat Kumuh D Pinggir Jalan Raya		2023		2023	
9	16 Oct 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Penjual Durian Depan Puskesmas Sungai Ulin	Website	23 Oct 2023	23 Oct 2023	23 Oct 2023	Selesai
10	8 Nov 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Preman Genk Motor Meresahkan	Website	14 Nov 2023	14 Nov 2023	14 Nov 2023	Selesai
11	11 Nov 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Warung Karaoke Jl Taruna Praja Raya Rt 19 Rw 01Depan Kandang Ayam Petelur	Website	14 Nov 2023	14 Nov 2023	14 Nov 2023	Selesai
12	20 Nov 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Aktivitas Cafe Mengganggu	Website	21 Nov 2023	21 Nov 2023	21 Nov 2023	Selesai
13	21 Dec 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Aktivitas Cafe Mengganggu	Website	21 Nov 2023	2 Jan 2024	21 Nov 2023	Selesai
14	24 Jan 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Laporan Keluhan Warga Ke Rt Rw Belum Ditindak Lanjut	Android	27 Dec 2023	30 Jan 2023	2 Jan 2024	Selesai

SEKRETARIAT DAERAH

Tabel 2.20 Rincian Laporan Pada Sekretariat Daerah

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

DINAS KOPERASI, UKM, DAN TENAGA KERJA

Tabel 2.161 Rincian Laporan Pada Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	5 Jan 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Sistem Pembiayaan Berkedok Koperasi Tidak Mengembalikan Ijazah Karyawan Yg Keluar.harus Menunggu 3 Bulan	Website	9 Jan 2023	10 Jan 2023	21 Jan 2023	Selesai
2	27 Jan 2023	Aspirasi	Mohon Bantuan Pekerjaan	Android	30 Jan 2023	31 Jan 2023	11 Feb 2023	Selesai
3	19 Mar 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Kampus Tidak Sesuai Komitmen, Dosen Resign Kampus Enggan Berikan Sk Lolos Butuh	Website	21 Mar 2023	21 Mar 2023	9 Apr 2023	Selesai
4	28 Jul 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Perhitungan Jam Lembur Yang Tidak Sesuai	Website	31 Jul 2023	1 Aug 2023	12 Aug 2023	Selesai

DINAS KESEHATAN DAN PUSKESMAS

Tabel 2.172 Rincian Laporan Pada Dinas Kesehatan dan Puskesmas

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	14 Nov 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Puskesmas Liang Anggang	Website	20 Nov 2023	20 Nov 2023	9 Dec 2023	Selesai
2	14 Dec 2023	Aspirasi	Pelayanan Puskesmas Gutung Manggis Lambat	ios		27 Dec 2023	10 Jan 2024	Selesai
3	31 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Puskesmas Buka Berapa Jam Sih??	Website	4 Apr 2023	14 Apr 2023	27 Dec 2023	Selesai
4	20 Jul 2023	Aspirasi	Saran perbaikan fasilitas	Instagram	20 Jul 2023	20 Jul 2023	4 Apr 2023	Selesai

DISPORABUDPAR

Tabel 2.183 Rincian Laporan Pada Disporabudpar

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	Permintaan Informasi	Kapan Bonus Atlet Di Bayarkan	Website	3 Jan 2023	Permintaan Informasi	5 Jan 2023	16 Jan 2023	Selesai
2	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Hadiah Uang Pembinaan Yang Tidak Diberikan	Website	10 Mar 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	13 Mar 2023	24 Mar 2023	Selesai
3	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Honor Tidak Sesuai	Website	10 Mar 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	13 Mar 2023	24 Mar 2023	Selesai
4	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Pemerasan Atas Nama Dinas	Website	30 May 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	31 May 2023	4 Jul 2023	Selesai
5	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Kedai / Cafe Dalam Perumahan Sangat Mengganggu	Android	13 Jun 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	13 Jun 2023	3 Jan 2024	Selesai
6	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Oknum Penjual Tiket	Website	22 Jun 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	23 Jun 2023	4 Jul 2023	Selesai
7	Aspirasi	Tak Usah Lagi Adakan Event Bola Sma	Website	18 Sep 2023	Aspirasi	19 Sep 2023	30 Sep 2023	Selesai

8	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Tindak Lanjut Walikota	Website	18 Oct 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	19 Oct 2023	30 Oct 2023	Selesai
9	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Utang Asn	Website	18 Oct 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	19 Oct 2023	30 Oct 2023	Selesai
10	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pejabat Manipulasi	Website	13 Nov 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	14 Nov 2023	8 Dec 2023	Selesai
11	Aspirasi	Lomba Video Antar Smp	Android	6 Dec 2023	Aspirasi	7 Dec 2023	21 Dec 2023	Selesai
12	Aspirasi	Taman Pintar Tidak Terawat	Android	27 Dec 2023	Aspirasi	28 Dec 2023	11 Jan 2024	Selesai

BPBD

Tabel 2.194 Rincian Laporan Pada BPBD

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	14 Aug 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Polusi Udara / Asap Kebakaran	Website		14 Aug 2023	2 Sep 2023	selesai

BPPRD

Tabel 2.205 Rincian Laporan Pada BPPRD

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	4 Sep 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Tagihan Pajak Yang Tidak Sesuai Peraturan Pemerintah Dan Undang-Undang	Website	6 Sep 2023	6 Sep 2023	17 Sep 2023	Selesai

BPKAD

Tabel 2.216 Rincian Laporan Pada BPKAD

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	2 Jan 2023	Aspirasi	Kapan Honorer Tenaga Kontrak Diperhatikan	Website	3 Jan 2023	4 Jan 2023	16 Sep 2023	Selesai
2	1 Nov 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pembebasan Lahan Yang Tidak Kunjung Selesai Lokasi Kota Banjarbaru	Android	7 Nov 2023	8 Nov 2023	8 Dec 2023	Selesai

DKP3

Tabel 2.227 Rincian Laporan Pada DKP3

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	19 Jan 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Anjing Liar Berkeliaran Di Sekitar Komp Benawa Raya Banjarbaru	Android	24 Jan 2023	24 Jan 2023	4 Feb 2023	Selesai
2	27 Jun 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Bau Dari Kandang Kambing Mengganggu Warga Sekitar	Website	27 Jun 2023	27 Jun 2023	8 Jul 2023	Selesai
3	23 Jul 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Kandang Ayam Sangat Dekat Dengan Pemukiman	Android	24 Jul 2023	24 Jul 2023	4 Aug 2023	Selesai

DINAS SOSIAL

Tabel 2.238 Rincian Laporan Pada Dinas Sosial

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	12 Jan 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pengemis Di Jalan Nadjmi Adhani Banjarbaru	Android	16 Jan 2023	16 Jan 2023	10 Feb 2023	Selesai
2	4 Feb 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Maraknya Orang Gila Bekeliran Dan Membahayakan Masyarakat Di Jalan Golf Bjb.	Website	8 Feb 2023	8 Feb 2023		Selesai
3	26 Aug 2023	Permintaan Informasi	Tentang Rehabilitas	Website	30 Aug 2023	30 Aug 2023	10 Sep 2023	Selesai

BAKESBANGPOL

Tabel 2.249 Rincian Laporan Pada Bakespangpol

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

DISKOMINFO

Tabel 2.30 Rincian Laporan Pada Dinas KOMINFO

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	16 Jan 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Cctv Kota Tidak Berfungsi Di Website Kota	Website	18 Jan 2023	18 Jan 2023	29 Jan 2023	Selesai
2	26 Jan 2023	Aspirasi	[Laporan Kerentanan] Vulnerability At Banjarbaru.go.id	Website	30 Jan 2023	30 Jan 2023	19 Sep 2023	Selesai
3	3 Apr 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Jaringan Internet Skpd	Website	4 Apr 2023	4 Apr 2023	15 Apr 2023	Selesai
4	20 Jul 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lapor Link Go.id Promosi Perjudian Online	Website	24 Jul 2023	24 Jul 2023	7 Aug 2023	Selesai

DISDALDUKKBPMPPA

Tabel 2.251 Rincian Laporan Pada DISDALDUKKBPMPPA

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH

Tabel 2.32 Rincian Laporan Pada Dinas Arsip dan Tarda

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

DPMPTSP

Tabel 2.33 Rincian Laporan Pada DPMPTSP

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	24 Jan 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Tentang Keberadaan Kandang Ayam Potong	Android	25 Jan 2023	25 Jan 2023	5 Feb 2023	Selesai
2	4 Apr 2023	Aspirasi	Keberatan Penambahan Tiang Fiber Optik	Android	4 Apr 2023	4 Apr 2023	15 Apr 2023	Selesai
3	3 Oct 2023	Permintaan Informasi	Info Menikah	Website	9 Oct 2023	9 Oct 2023	8 Dec 2023	Selesai

INSPEKTORAT

Tabel 2.34 Rincian Laporan Pada Inspektorat

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	31 Aug 2023	Whitleblowing System	Dugaan Penyelewengan Limbah Proyek Embung	Website	5 Sep 2023	11 Sep 2023	22 Sep 2023	Selesai
2	13 Sep 2023	Pengaduan Berkadar Tidak Pengawasan	Janggal Evaluasi Lelang Lpse Kota Banjarbaru	Website	15 Sep 2023	15 Sep 2023	16 Oct 2023	Selesai

SEKRETARIAT DPRD

Tabel 3.35 Rincian Laporan Pada Sekretariat DPRD

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	23 Nov 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Yth. Walikota Banjarbaru, Kalimantan Selatan	Android	4 Dec 2023	6 Dec 2023		Proses

BAPPEDA

Tabel 2.36 Rincian Laporan Pada BAPPEDA

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

KECAMATAN BANJARBARU SELATAN

Tabel 2.37 Rincian Laporan Pada Kecamatan Banjarbaru Selatan

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

KECAMATAN BANJARBARU UTARA

Tabel 2.38 Rincian Laporan Pada Kecamatan Banjarbaru Utara

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	30 Oct 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Bangunan Kanopi Liar	Android	6 Nov 2023	7 Nov 2023	8 Dec 2023	Selesai

KECAMATAN LANDASAN ULIN

Tabel 2.39 Rincian Laporan Pada Kecamatan Landasan Ulin

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	22 Sep 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Proses Administrasi Dipersulit, Berkas Persyaratan Dan Prosedur Tidak Sesuai Website Hingga Indikasi Dugaan Terjadinya Pungli Atau Suap	Website	27 Sep 2023	27 Sep 2023		Proses

KECAMATAN LIANG ANGGANG

Tabel 2.40 Rincian Laporan Pada Kecamatan Liang Anggang

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

KECAMATAN CEMPAKA

Tabel 2.41 Rincian Laporan Pada Kecamatan Cempaka

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

KEL. LANDASAN ULIN BARAT

Tabel 2.42 Rincian Laporan Pada Kelurahan Landasan Ulin Barat

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

KEL. LANDASAN ULIN UTARA

Tabel 2.43 Rincian Laporan Pada Kelurahan Landasan Ulin Utara

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	5 Jul 2023	Permintaan Informasi	Tidak Menerima Bantuan Dari Pemerintah Daerah	Website		6 Jul 2023	28 Jul 2023	Selesai
2	18 Oct 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Bau Menyengat Kandang Kambing	Android	19 Oct 2023	20 Oct 2023	31 Oct 2023	Selesai

KELURAHAN LANDASAN ULIN SELATAN

Tabel 2.44 Rincian Laporan Pada Kelurahan Landasan Ulin Selatan

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

KEL. LANDASAN ULIN TENGAH

Tabel 2.45 Rincian Laporan Pada Kelurahan Landasan Ulin Tengah

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

KELURAHAN GT. MANGGIS

Tabel 2.46 Rincian Laporan Pada Kelurahan Guntung Manggis

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	23 May 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Tetangga Memelihara Kuda Di Lingkungan Komplek	Website	29 May 2023	29 May 2023		Proses

KEL. LAND. ULIN TIMUR

Tabel 2.47 Rincian Laporan Pada Kelurahan Landasan Ulin Timur

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	25 Sep 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Lurah Landasan Ulin Timur Bikin Ribet Warga	Website	25 Sep 2023	25 Sep 2023	7 Oct 2023	Selesai

KEL. GUNTUNG PAYUNG

Tabel 2.48 Rincian Laporan Pada Kelurahan Guntung Payung

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

KEL. SYAMSUDINNOOR

Tabel 2.49 Rincian Laporan Pada Kelurahan Syamsudinnoor

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

KELURAHAN MENTAOS

Tabel 2.50 Rincian Laporan Pada Kelurahan Mentaos

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

KEL. KOMET

Tabel 2.51 Rincian Laporan Pada Kelurahan Komet

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

KEL. SUNGAI ULIN

Tabel 2.52 Rincian Laporan Pada Kelurahan Sungai Ulin

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	31 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Penggunaan Pengeras Suara Yg Berlebihan	Android	3 Apr 2023			Selesai
2	17 Aug 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Warga Banjarbaru Membakar Sampah Rumah Tangga Di Halaman Rumah	Android	23 Aug 2023	23 Aug 2023	3 Sep 2023	Selesai
3	21 Aug 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Tossa Bantuan Dih Tidak Sesuai Peruntukkan	Website		30 Aug 2023	20 Oct 2023	Selesai
4	5 Oct 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Parkir Liar Dan Bangunan Kanopi Liar	Android	9 Oct 2023	9 Oct 2023	20 Oct 2023	Selesai

5	29 Oct 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Bangunan Kanopi Liar Di Jalan	Android	2 Nov 2023	2 Nov 2023	8 Dec 2023	Selesai
---	-------------	-------------------------------	-------------------------------	---------	------------	------------	------------	---------

KEL. LOKTABAT UTARA

Tabel 2.53 Rincian Laporan Pada Kelurahan Loktabat Utara

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	6 Apr 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Bantuan Sembako(Bpnt).	Website		10 Apr 2023	6 Jun 2023	Selesai
2	26 May 2023	Aspirasi	Mengganggu Kenyamanan Masyarakat	Android	30 May 2023	30 May 2023	18 Jun 2023	Selesai
3	25 Sep 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Laporan Gangguan Lingkungan	Website	2 Oct 2023	2 Oct 2023	13 Oct 2023	Selesai
4	25 Sep 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Laporan Gangguan Lingkungan	Website	2 Oct 2023	2 Oct 2023		Proses
5	25 Sep 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Bengkel Tidak Berijin Membuat Resah	Website	2 Oct 2023	2 Oct 2023		Proses

KEL. LOKTABAT SELATAN

Tabel 2.54 Rincian Laporan Pada Kelurahan Loktabat Selatan

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
NIHIL								

KELURAHAN SUNGAI BESAR

Tabel 2.54 Rincian Laporan Pada Kelurahan Sungai Besar

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	1 Jul 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Jalan Gang Di Kuasai Perorangan, Jalan Jadi Sempit	Website	3 Jul 2023	3 Jul 2023	14 Jul 2023	Selesai

KEL. GT. PAIKAT

Tabel 2.56 Rincian Laporan Pada Kelurahan Guntung Paikat

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status

NIHIL

KELURAHAN KEMUNING

Tabel 2.57 Rincian Laporan Pada Kelurahan Kemuning

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	27 Oct 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pejabat, Asn Dan Tenaga Kontrak Yang Sering Datang Terlambat	Website	31 Oct 2023	1 Nov 2023	8 Dec 2023	Selesai

KELURAHAN PALAM

Tabel 2.58 Rincian Laporan Pada Kelurahan Palam

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	9 Jun 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Ada Warga Membuat 2 Buah Polisi Tidur Untuk Kepentingan Pribadi	Android		9 Jun 2023	20 Jun 2023	Selesai

KEL. CEMPAKA

Tabel 2.59 Rincian Laporan Pada Kelurahan Cempaka

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	28 Jun 2022	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Merokok Di Dalam Ruangan	Android	28 Jun 2022	28 Jun 2022	9 Jul 2022	Selesai

KEL. SUNGAI TIUNG

Tabel 2.60 Rincian Laporan Pada Kelurahan Sungai Tiung

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	5 Oct 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Perselingkuhan Asn Dan Tenaga Kontrak	Website	9 Oct 2023	9 Oct 2023	23 Nov 2023	Selesai

KEL. BANGKAL

Tabel 2.61 Rincian Laporan Pada Kelurahan Bangkal

No	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	19 Oct 2023	Aspirasi	Kantor Kelurahan Bangkal Kota Banjarbaru Jam 14.30 Masih Kosong Tidak Ada Orang	Android	23 Oct 2023	23 Oct 2023	3 Nov 2023	Selesai
2	11 Dec 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Pembuatan Surat Ahli Waris Lama	Android	11 Dec 2023	11 Dec 2023	23 Dec 2023	Selesai

PT. AIR MINUM INTAN BANJAR

Tabel 2.62 Rincian Laporan Pada PT. Air Minum Intan Banjar

N o	Tanggal Laporan Masuk	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Sumber Laporan	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Tanggal Laporan Selesai	Status
1	1 Feb 2023	Aspirasi	Pelayanan Buruk Pdam	Website	6 Feb 2023	6 Feb 2023	17 Feb 2023	Selesai
2	21 Feb 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pemasangan Pdam Intan Banjar Sangat Lama Dan Tarif Pdam Intan Banjar Sangat Mahal	Website	24 Feb 2023	24 Feb 2023	1 Mar 2023	Selesai
3	1 Mar 2023	Permintaan Informasi	Pemasalahan Pdam	Website	3 Mar 2023	6 Mar 2023	16 Jun 2023	Selesai
4	9 Mar 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Kebocoran Pipa Pelanggan Pdam	Android	13 Mar 2023	13 Mar 2023		Selesai
5	20 Mar 2023	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Tarif Pdam Mahal	Website	27 Mar 2023	27 Mar 2023	15 Jun 2023	Selesai
6	28 May 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Laporan Pengaduan Pdam Intan Banjar	Android	5 Jun 2023	5 Jun 2023	18 Jun 2023	Selesai
7	1 Aug 2023	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Keluhan Air Dari Pdam Intan Banjar Tidak Mengalir Semestinya	Website	7 Aug 2023	7 Aug 2023	7 Aug 2023	Selesai

BAB III

PROGRAM & KEGIATAN

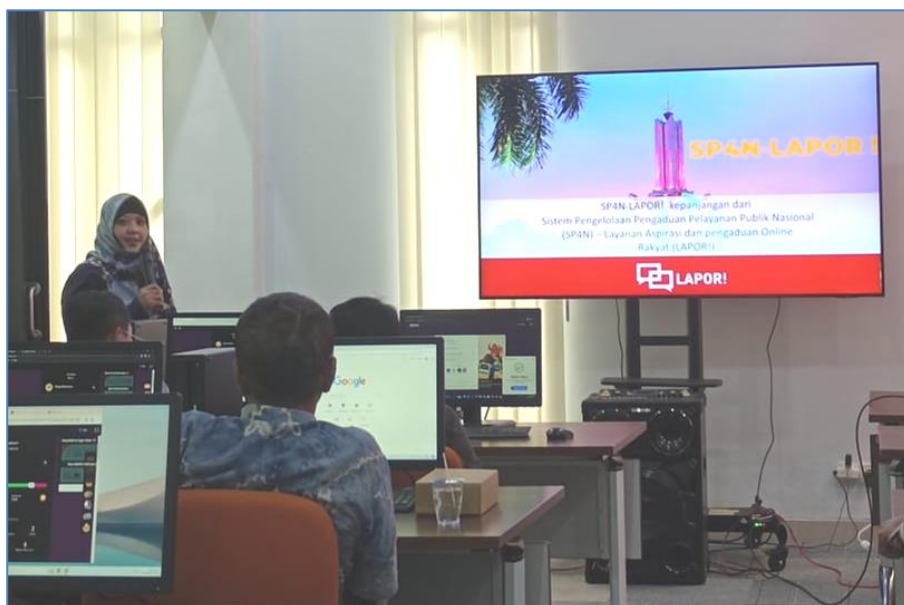
A. SOSIALISASI

Pada tahun 2023, dari 2 kali sosialisasi yang direncanakan terealisasi 3 kali. Sasaran kegiatan sosialisasi yang pertama pada tahun 2023 adalah Komunitas Seniman yang ada di Kota Banjarbaru.



Gambar 3. 1 Sosialisasi LAPOR! dengan Komunitas Seniman, 8 November 2023

Sasaran kedua adalah Komunitas di Kecamatan Banjarbaru Utara yang terdiri dari Ketua Forum RT/RW, Ketua LPM, Ketua Karang Taruna, dan Kader Posyandu.



Gambar 3. 2 Sosialisasi LAPOR! dengan Komunitas di Banjarbaru Utara, 30 November 2023

Dan sasaran kegiatan sosialisasi ketiga adalah Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) yang dilaksanakan berkolaborasi dengan Seksi Komunikasi dan Kelembagaan Informasi.



Gambar 3.3 Sosialisasi LAPOR! Kepada Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) se-Kota Banjarbaru, 23 November 2023

Melalui sosialisasi ini diharapkan partisipasi masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik di Kota Banjarbaru dapat meningkat dan masyarakat dapat:

- a. Mengetahui kanal-kanal pengaduan SP4N-LAPOR! (SMS, Website lapor.go.id, Aplikasi SP4N-LAPOR, Twitter)
- b. Mengetahui laporan yang merupakan kewenangan Pemerintah dan bukan kewenangan Pemerintah.
- c. Mengetahui cara menyampaikan laporan yang baik dan lengkap
- d. Mengetahui fitur “anonim” dan “rahasia” yang ada pada aplikasi LAPOR! sehingga tidak perlu khawatir karena identitas pelapor dijamin kerahasiaannya.
- e. Mengetahui syarat laporan bisa ditindaklanjuti dan laporan yang tidak bisa ditindaklanjuti

B. BIMBINGAN TEKNIS



Gambar 3.4 Bimtek SP4N LAPOR! dan Penanganan Pengaduan Menggunakan Metode Progresif

Bimbingan teknis penggunaan aplikasi SP4N LAPOR! dan penanganan pengaduan menggunakan metode progresif dilaksanakan pada tanggal 02 Februari 2023, bertempat di Aula Gawi Sabarataan Pemko Banjarbaru. Kegiatan ini dibuka langsung oleh Walikota Banjarbaru H. M. Aditya Mufti Ariffin.

Diadakannya bimtek ini agar pelayanan publik semakin berkualitas, sehingga segala permasalahan dan kesulitan yang dirasakan masyarakat dapat tertampung dengan baik, dan Pemko Banjarbaru selaku pelayan masyarakat dapat merespon dengan cepat dalam menemukan solusi untuk kebaikan bersama.

BAB IV

RENCANA AKSI DAN REALISASI

Berdasarkan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Kota Banjarbaru Tahun 2021-2024 yang telah disusun dan disahkan melalui Keputusan Wali Kota Banjarbaru Nomor 188.45/371 /KUM/2021 terdapat beberapa program/kegiatan yang dilaksanakan pada tahun 2022, yaitu :

Tabel 4.1 Program dan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Tahun 2023

No.	Kelompok Program/ Program/ Kegiatan	Keterangan
Program I.3.	<i>Penguatan sistem pengawasan pengelolaan pengaduan</i>	
Kegiatan I.3.1.	melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala	Terealisasi. Evaluasi kinerja pelayanan publik telah dilakukan secara berkala oleh Bagian Organisasi
Kegiatan I.3.2.	menetapkan indikator dan target output kinerja pengelolaan pengaduan	Terealisasi dengan ditetapkannya indikator dan target kinerja pengelolaan pengaduan berupa persentase laporan yang ditindaklanjuti dan peningkatan jumlah laporan yang diterima Pemerintah Kota Banjarbaru
Kegiatan I.3.3.	melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan pada unit kerja sejak pengaduan didisposisikan	Terealisasi melalui pemantauan secara sistem dan koordinasi melalui whatsapp group
KP II	Penguatan Sumber Daya Manusia	
Program II.1	Penggunaan platform pembelajaran	
Kegiatan II.1.1.	Pelatihan nasional komunikasi publik	Belum terealisasi. Pelatihan yang dilaksanakan masih dalam lingkup lokal
Kegiatan II.1.2.	Pelatihan nasional peningkatan kapasitas pengelolaan	Belum terealisasi

	medsos	
Program II.2.	Pelatihan	
II.2.2.	Kegiatan In house training (coaching, on job training, dll)	Belum terealisasi karena keterbatasan anggaran.
KP. III	Optimalisasi Pemanfaatan Data dan Aplikasi	
Program III.1.	Penggunaan data pengaduan dalam kegiatan internal instansi	Terealisasi dengan digunakannya laporan pengaduan sebagai bahan rakor bulanan
Kegiatan III.1.1.	Analisis data dan info grafis	Terlaksana melalui pembuatan laporan setiap bulan yang disampaikan kepada pimpinan
Program III.2.	Publikasi/ diseminasi data	
Kegiatan III.2.1.	Diseminasi data kepada publik	Terealisasi melalui pembuatan info grafis yang disampaikan melalui media sosial
Kegiatan III.2.2.	Diseminasi data kepada unit-unit internal instansi	Terealisasi melalui penyampaian data pengaduan yang masuk ke unit kerja
KP. IV	Peningkatan Partisipasi Pemangku Kepentingan	
Program IV.1.	Komunikasi publik dan “ <i>brand image</i> ”	
Kegiatan IV.1.1.	Sosialisasi LAPOR! melalui kegiatan instansi dengan masyarakat	Terealisasi sebanyak 4 kali dengan sasaran pelajar (SMPN 1 dan SMK 2 PGRI), TP PKK Kelurahan dan UKM
Kegiatan IV.1.2.	Publikasi melalui media sosial, cetak & elektronik	Terealisasi melalui publikasi di media sosial, cetak, dan elektronik serta publikasi melalui flyer, spanduk, banner, dan souvenir LAPOR!
Kegiatan IV.3.3	Pemberian penghargaan pada unit kerja teresponsif	Belum terealisasi karena keterbatasan anggaran
Program IV.2.	Peningkatan keterlibatan pihak internal	
Kegiatan IV.2.2.	Seminar/lokakarya peranan pengaduan dalam peningkatan kualitas pelayanan Publik	Belum terealisasi

Program IV.3.	Peningkatan komitmen pimpinan dan pengelola	
Kegiatan IV.3.1.	Seminar pengelolaan pengaduan	Belum terealisasi karena keterbatasan anggaran
Kegiatan IV.3.3	Pemberian penghargaan pada unit kerja teresponsif	Belum terealisasi. Direncanakan akan dilaksanakan pada tahun 2024
KP.V	Koordinasi, Pemantauan, dan Evaluasi	
Program/ Keg V.1.	Koordinasi dengan simpul (hub) Provinsi/Pusat/ Nasional	Terealisasi melalui evaluasi dan konsolidasi LAPOR! Se-Kalsel yang dilaksanakan oleh Provinsi Kalimantan Selatan
Program/ Keg V.2.	Pemantauan proses pengelolaan pengaduan	Terealisasi melalui pemantauan by sistem
Program/ Keg V.3.	Evaluasi kelembagaan, proses dan dampak	Belum terealisasi

BAB V

MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dan Evaluasi by sistem dilaksanakan setiap bulan dengan membuat laporan secara berkala kepada Wali Kota Banjarbaru.

Selain itu, juga dilaksanakan rapat koordinasi Monitoring dan Evaluasi SP4N-LAPOR! di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru Tahun 2023 secara tatap muka pada Senin, 27 November 2023 di Aula Gawi Sabarataan. Kegiatan ini dirangkai dengan Refleksi Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kalimantan Selatan.



Gambar 5.1 Monitoring dan Evaluasi SP4N-LAPOR! Tahun 2023

Beberapa permasalahan terkait pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! di tahun 2023, yaitu :

- a. Masih ada unit kerja yang menindaklanjuti laporan lebih dari waktu yang ditetapkan
- b. Berdasarkan intervensi dari Kemendagri, beberapa tindaklanjut laporan tidak tuntas dan jawaban terlalu normatif.
- c. Dokumentasi penyelesaian laporan dari pejabat penghubung masih kurang
- d. Belum banyak unit kerja yang memanfaatkan form manual untuk menginput laporan manual ke aplikasi LAPOR!

- e. Karena keterbatasan anggaran, beberapa rencana aksi tahun 2023 yang telah disusun dan disahkan melalui Keputusan Wali Kota Banjarbaru Nomor 188.45/371/KUM/2021 tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Kota Banjarbaru Tahun 2021-2024 belum terealisasi.

Rekomendasi rencana tindak lanjut untuk perbaikan pengelolaan pengaduan berdasarkan permasalahan di atas adalah sebagai berikut :

- a. Admin harus lebih aktif mengingatkan unit kerja terlapor untuk menindaklanjuti laporan yang masuk.
- b. Admin harus lebih aktif memantau respon unit kerja terhadap laporan yang masuk dan mengingatkan unit kerja bila tindak lanjut belum tuntas. Koordinasi antar pimpinan unit kerja lebih ditingkatkan.
- c. Mengingatkan unit kerja untuk melampirkan dokumentasi penyelesaian laporan (kondisi before-after). Hal ini penting untuk publikasi dan “branding” di media.
- d. Perlu ada komitmen dari pimpinan unit kerja untuk mendorong pejabat penghubung di instansinya guna menginput laporan (aspirasi, permintaan informasi, pengaduan) yang diterima secara manual ataupun melalui media konvensional ke aplikasi LAPOR! sehingga semua permasalahan di Kota ini terdokumentasi.
- e. Perlu koordinasi dan komitmen pimpinan agar rencana aksi yang telah disusun dan disahkan melalui Keputusan Wali Kota Banjarbaru Nomor 188.45/371/KUM/2021 tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Kota Banjarbaru Tahun 2021-2024 dapat terealisasi.

BAB VI

PENUTUP

6.1. 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 2023, laporan yang masuk melalui aplikasi adalah 240 laporan, mengalami kenaikan sebesar 20% dibanding tahun lalu (200 laporan). Jumlah ini masih dibawah target yang ingin dicapai pada tahun 2023 yaitu sebanyak 264 pengaduan. Walaupun jumlah pengaduan yang diterima di tahun 2023 tidak mencapai target yang ditetapkan, namun secara persentase pengaduan yang diselesaikan telah mencapai target yaitu 100%

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, stakeholder dan Kepala Daerah

6.2. 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 melalui

berbagai media. Selain itu, respon dari unit kerja terhadap laporan yang masuk harus cepat dan tuntas agar kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana pengaduan rakyat dapat meningkat.