

**LAPORAN TRIWULAN I**

**IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT, DAN MONITORING**

**LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE MASYARAKAT**



[www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

**SP4N LAPOR!**

**LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT**



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

SAMPAIKAN .....  
ASPIRASI DAN PENGADUAN ANDA UNTUK  
PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG MELALUI



**MUDAH, TUNTAS, TERPADU**

**Untuk Pelayanan Publik Lebih Baik**



SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N bertujuan agar:

- Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia. Aplikasi LAPOR! ini sudah mulai diterapkan Kabupaten Buleleng sejak tahun 2017. Sejak 2017 hingga kini dari data yang ada terlihat animo masyarakat yang memanfaatkan saluran ini untuk melaporkan setiap permasalahan yang hadapi terkait pelayanan publik semakin meningkat.

**B. PEMANFAATAN DATA**

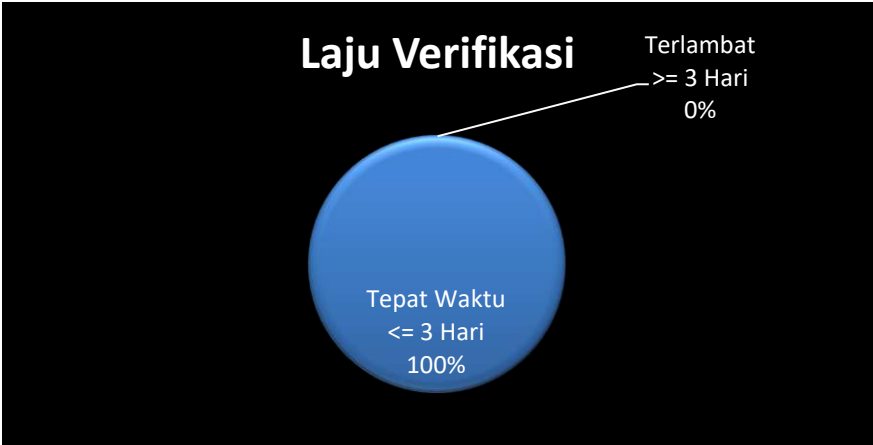
➤ **REKAPITULASI KINERJA**

| Belum<br>Terverifikasi | Belum<br>Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Arsip | Total (tanpa arsip<br>dan tunda) | %TL | RTL | RHP |
|------------------------|--------------------------|--------|---------|-------|-------|----------------------------------|-----|-----|-----|
| 0                      | 0                        | 0      | 7       | 0     | 0     | 7                                | 100 | 1,2 | 0   |

**Keterangan :**

- Proses : laporan yang masih ditanggapi oleh pelapor
- Selesai : laporan yang sudah tidak ditanggapi lagi oleh pelapor dan ditutup system
- Tunda : laporan yang datanya tidak lengkap
- Arsip : laporan yang dikirim berulang
- % TL : presentase tindak lanjut laporan
- RTL : rata – rata tindak lanjut
- RHP : rata – rata hasil penilaian

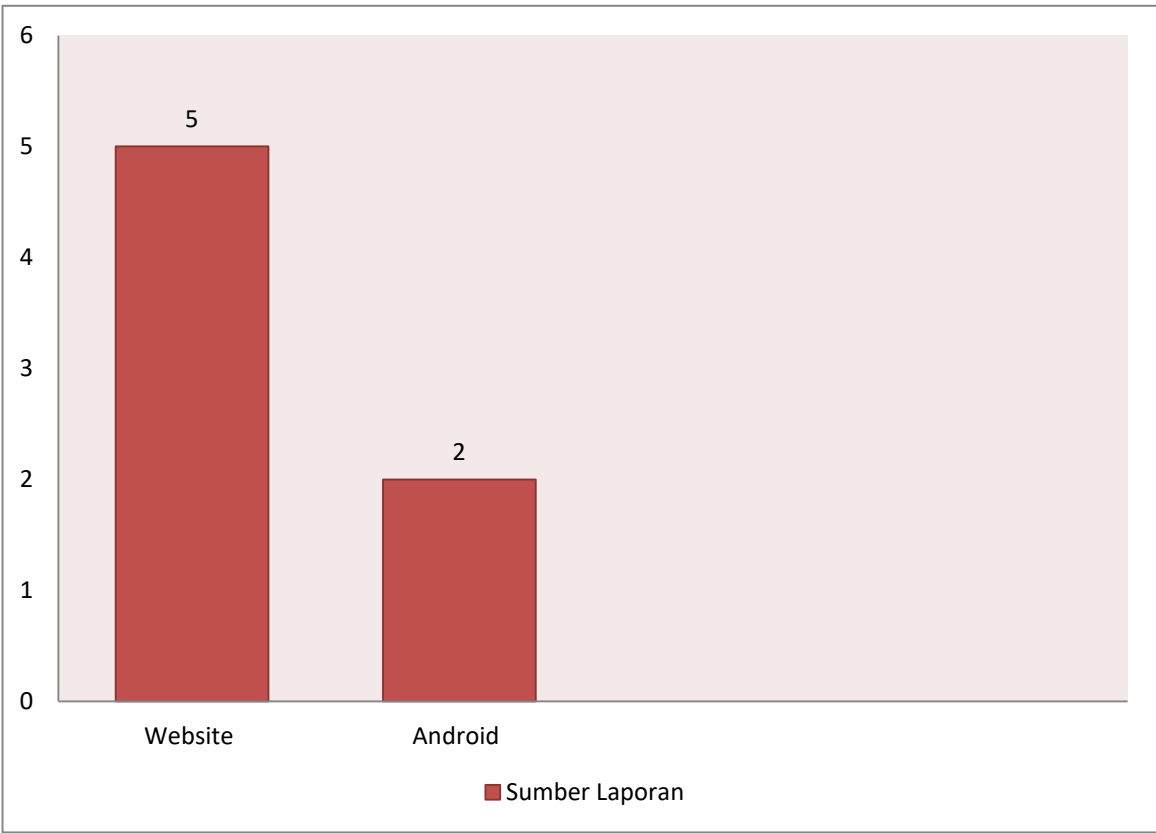
➤ **Laju Verifikasi :**



Keterangan :

- 1. Tepat Waktu < = 3 hari : 7(100 %)
- 2. Terlambat > = 3 hari : 0 ( 0 %)
- 3. Rata – rata Laju Verifikasi : 0,5 Hari

➤ **Sumber Laporan**



Keterangan :

- 1. Website : 5 (71%)
- 2. Android : 2 (29%)

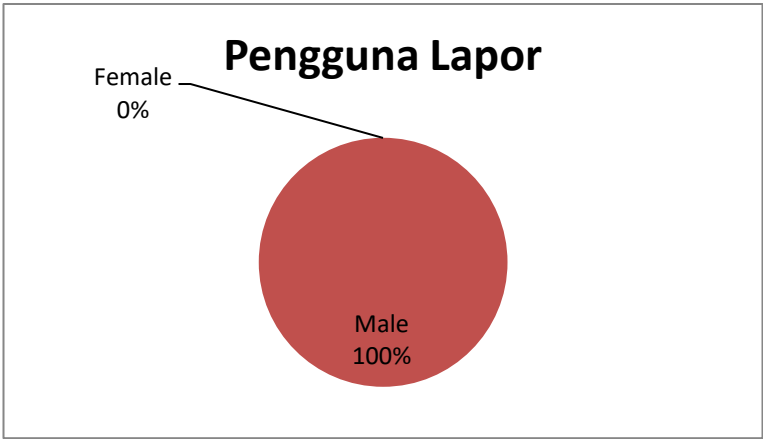
➤ **Klasifikasi Laporan Pengaduan**



Keterangan :

- |                                        |               |
|----------------------------------------|---------------|
| 1. Aspirasi                            | : 0 (0 %)     |
| 2. Pengaduan Berkadar Pengawasan       | : 0 (0 %)     |
| 3. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan | : 7 ( 100 % ) |
| 4. Permintaan Informasi                | : 0 (0 %)     |

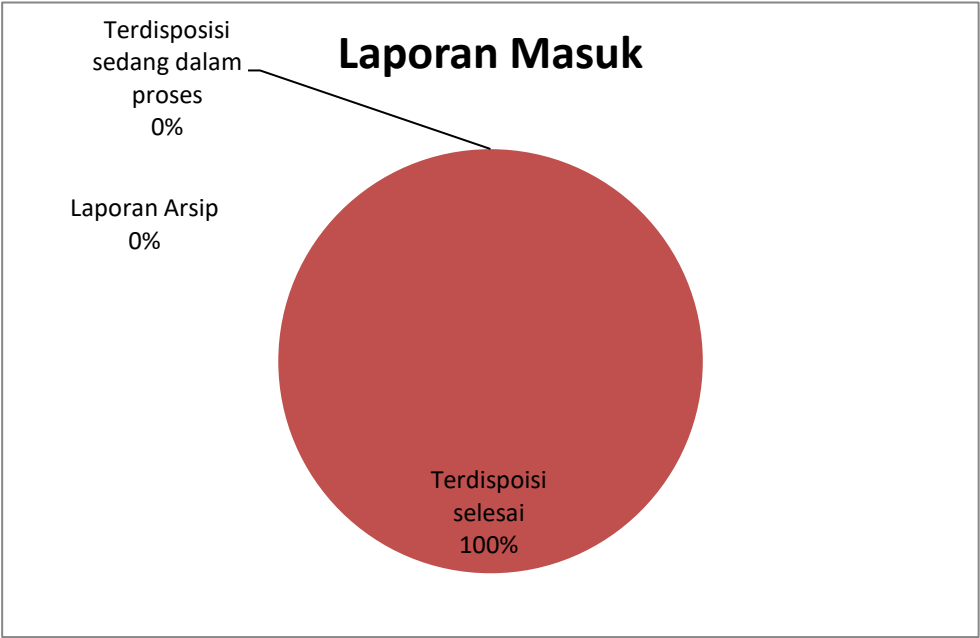
➤ **Laporan Pengguna LAPOR!**



Keterangan :

- |          |               |
|----------|---------------|
| 1 Female | : 0 (0 %)     |
| 2 Male   | : 7 ( 100 % ) |

➤ **Laporan Masuk**



Keterangan :

- |                                       |             |
|---------------------------------------|-------------|
| 1. Laporan belum terverifikasi        | : 0         |
| 2. Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti | : 0         |
| 3. Terdisposisi Sedang Diproses       | : 0         |
| 3. Terdisposisi Selesai               | : 7 (100 %) |
| 4. Laporan Tertunda                   | : 0         |
| 5. Laporan Arsip                      | : 0         |

### C. TINDAK LANJUT TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan laporan periode 1 Januari – 27 Maret 2025, melalui Dinas Komunikasi, Informasi Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan terdapat peningkatan respon dari setiap instansi pengelola pengaduan di masing – masing perangkat daerah terhadap laporan yang masuk. Lamanya respon perangkat daerah rata –rata di karenakan admin melakukan kordinasi terlebih dahulu pada atasan dan kadang tidak langsung keluar disposisi yang diperlukan

### D. PENUTUP

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja masing –masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu ditingkatkan. Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip Senyum, Salam dan Sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima. Selain itu diharapkan unit kerja selalu memanfaatkan media sosial, laman/ website satuan kerja, surat kabar, dan media informasi lainnya agar masyarakat dapat lebih memahami ruang lingkup pelayanan unit kerja tersebut

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng  
Atas perhatiannya diucapkan terima kasih

Singaraja, 27 Maret 2025

