

LAPORAN TRIWULAN III

IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT, DAN MONITORING

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE MASYARAKAT



www.lapor.go.id



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

SP4N LAPOR!

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

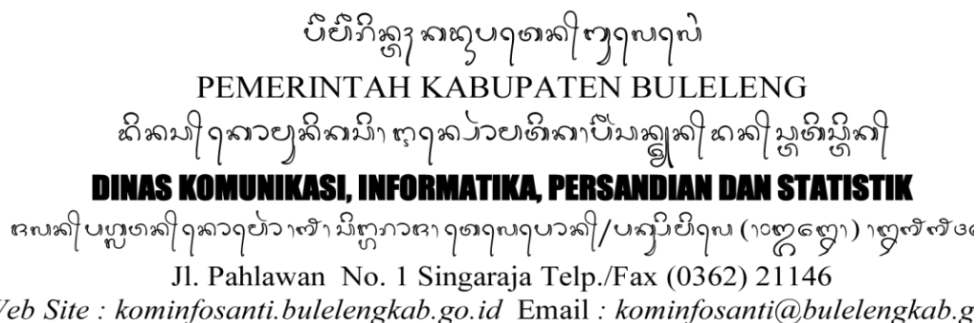
SAMPAIKAN

ASPIRASI DAN PENGADUAN ANDA UNTUK
PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG MELALUI



MUDAH, TUNTAS, TERPADU

Untuk Pelayanan Publik Lebih Baik



Untuk itu Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang sering disingkat menjadi SP4N-LAPOR!. SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website **www.lapor.go.id**, **SMS 1708**, **Twitter @lapor1708** serta **aplikasi mobile (Android dan iOS)**. Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

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-LAPOR 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

1. REKAPITULASI KINERJA

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (tanpa arsip dan tunda)	%TL	RTL	RHP
0	0	11	6	0	3	17	100	0,3	0

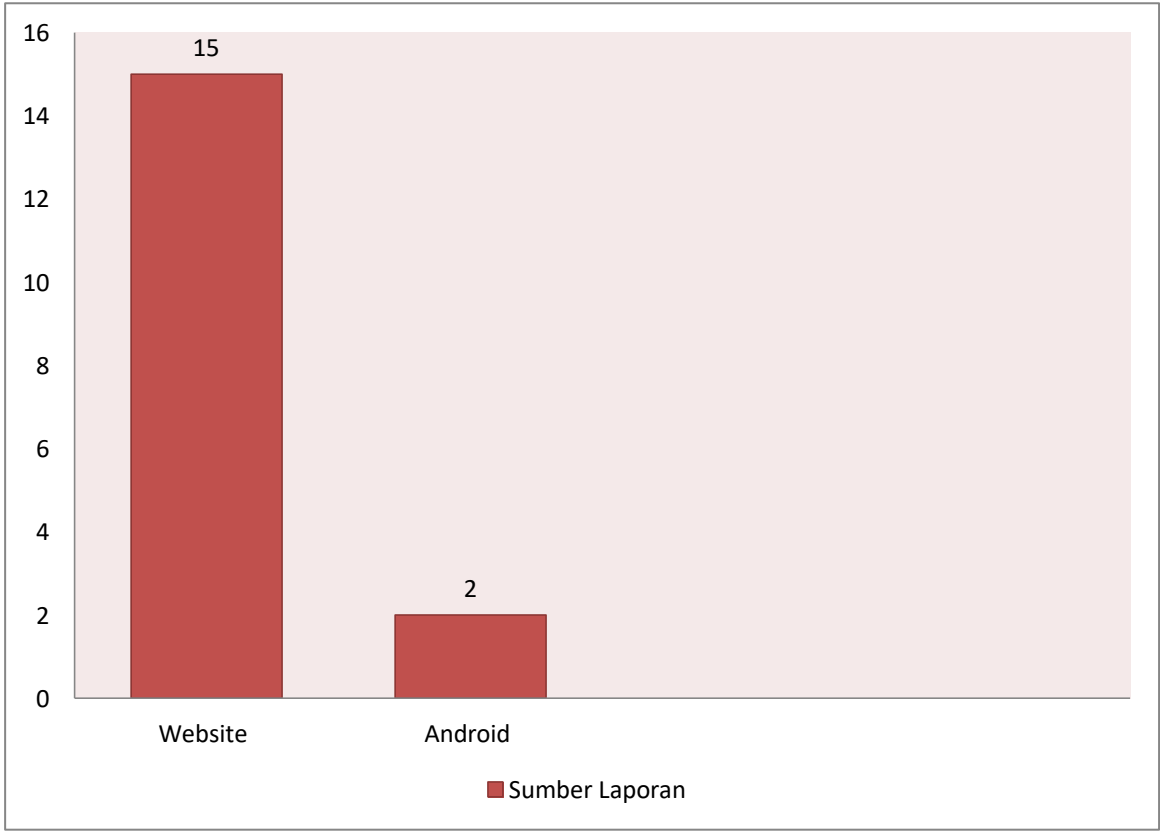
- Keterangan :
- 1. Proses : laporan yang masih ditanggapi oleh pelapor
 - 2. Selesai : laporan yang sudah tidak ditanggapi lagi oleh pelapor dan ditutup sistem
 - 3. Tunda : laporan yang datanya tidak lengkap
 - 4. Arsip : laporan yang dikirim berulang
 - 5. %TL : presentase tindak lanjut laporan
 - 6. RTL : rata-rata tindak lanjut
 - 7. RHP : rata-rata hasil penilaian

2. LAJU VERIFIKASI



- Keterangan :
- 1. Tepat Waktu < = 3 hari : 16 (94%)
 - 2. Terlambat > = 3 hari : 1 (6%)
 - 3. Rata-rata Laju Verifikasi : 0.9 Hari

3. SUMBER LAPORAN



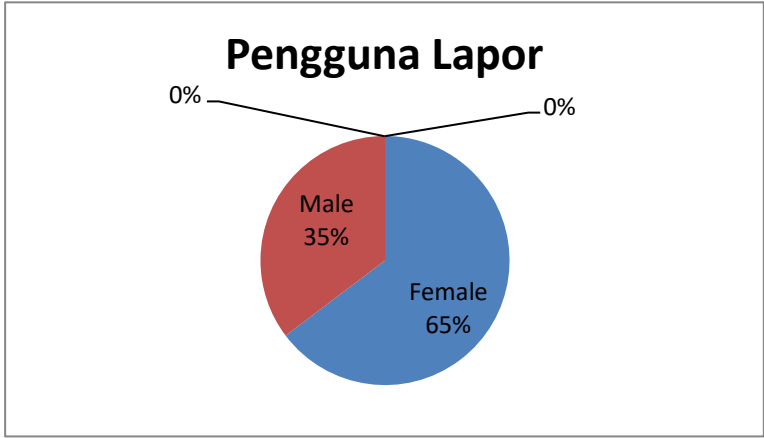
- Keterangan :
- 1. Website : 15 (93,3%)
 - 2. Android : 2 (6,7 %)

4. KLASIFIKASI LAPORAN PENGADUAN



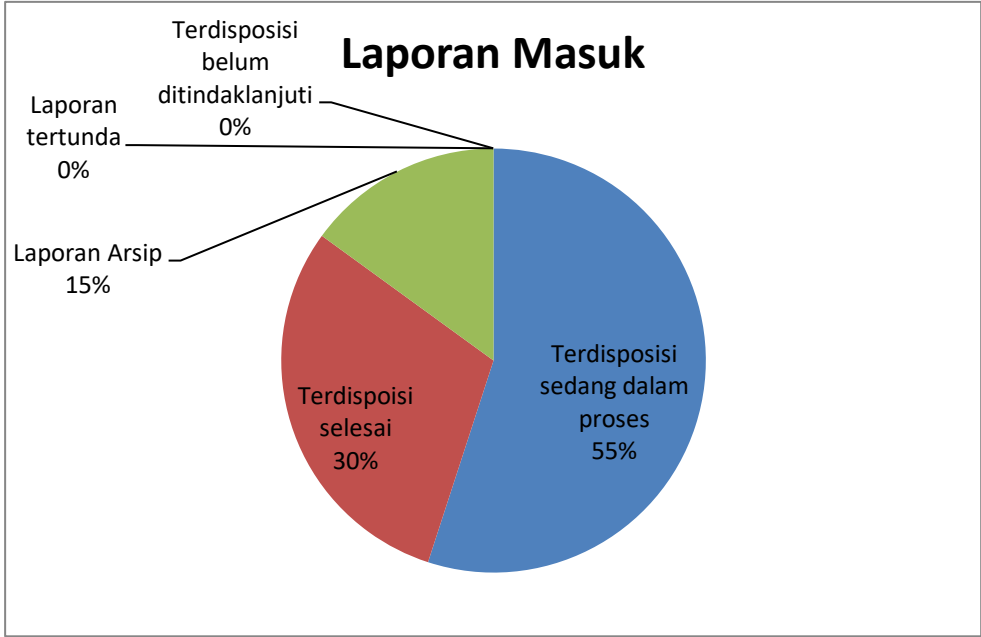
Keterangan	:	
1. Aspirasi	:	2 (12%)
2. Pengaduan Berkadar Pengawasan	:	6 (35%)
3. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	:	7 (41%)
4. Permintaan Informasi	:	2 (12%)

5. JENIS KELAMIN PELAPOR



Keterangan	:	
1. Perempuan	:	11
2. Laki-laki	:	6
3. Belum Mengisi Jenis Kelamin	:	0

6. PENGELOLAAN LAPORAN MASUK



Keterangan	:
1. Laporan Belum Terverifikasi	: 0
2. Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	: 0
3. Terdisposisi Sedang Diproses	: 11 (55%)
4. Terdisposisi Selesai	: 6 (30%)
5. Laporan Tertunda	: 0
6. Laporan Arsip	: 3 (15%)

C. TINDAK LANJUT TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan laporan periode 1 Juli - 30 September 2025, melalui Dinas Komunikasi, Informatika, 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 disebabkan 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, 30 September 2025

