



PEMERINTAH
KABUPATEN
BULELENG



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

LAPORAN TRIWULAN I

IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT DAN MONITORING
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE MASYARAKAT



SP4N LAPOR!

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

2026

SAMPAIKAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN ANDA UNTUK
PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG MELALUI



SMS

KETIK :
BULELENG(SPASI)ADUAN
KIRIM KE 1798

MUDAH, TUNTAS, TERPADU

Untuk Pelayanan Publik Lebih Baik

DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK
KABUPATEN BULELENG

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, 396 Pemerintah Daerah, 94 Pemerintah Kota dan 34 Pemerintah Provinsi. 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 Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (tanpa arsip dan tunda)	%TL	RTL	RHP
0	0	2	7	0	0	9	100	1	5

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 laporan
- RTL : rata – rata tindak lanjut
- RHP : rata – rata hasil penilaian

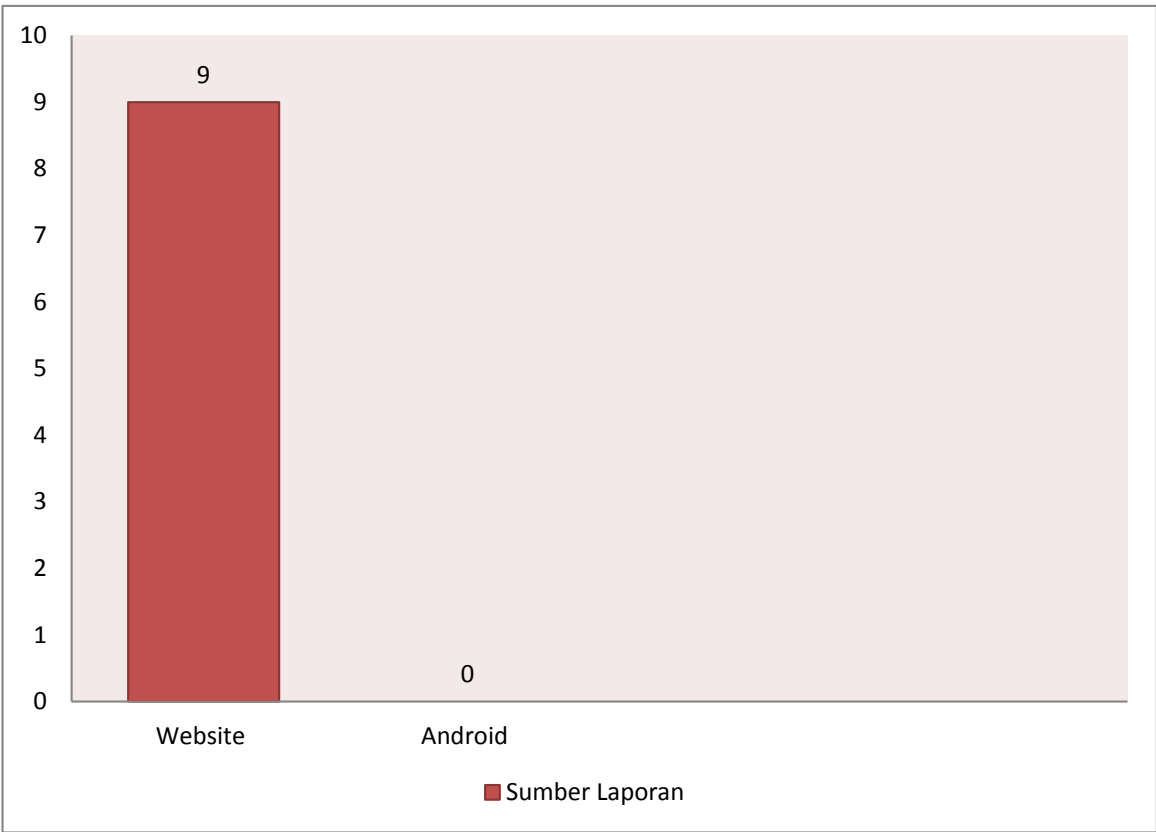
➤ **Laju Verifikasi :**



Keterangan :

- 1. Tepat Waktu < = 3 hari : 8(89 %)
- 2. Terlambat > = 3 hari : 1(11 %)
- 3. Rata – rata Laju Verifikasi : 1,0 Hari

➤ **Sumber Laporan**



Keterangan :

- 1. Website : 9
- 2. Android : 0

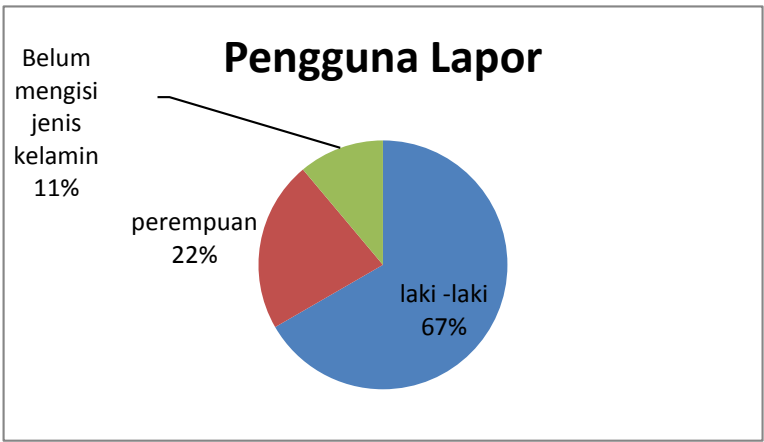
➤ **Klasifikasi Laporan Pengaduan**



Keterangan :

- | | |
|--|-------------|
| 1. Aspirasi | : 0 (0 %) |
| 2. Pengaduan Berkadar Pengawasan | : 0 (0 %) |
| 3. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan | : 9 (100 %) |
| 4. Permintaan Informasi | : 0 (0 %) |

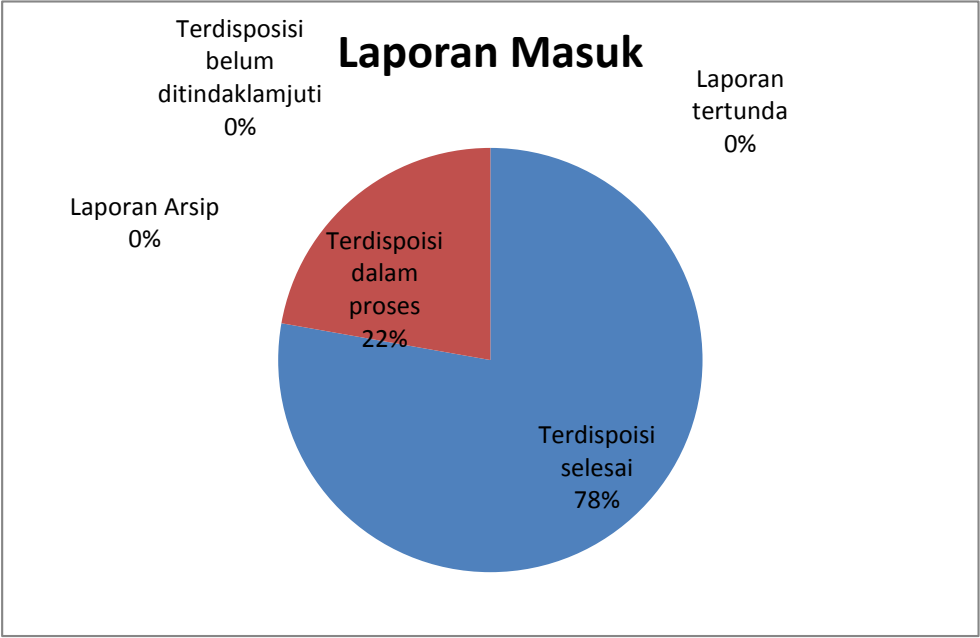
➤ **Laporan Pengguna LAPOR!**



Keterangan :

- | | |
|-------------------------------|------------|
| 1 Perempuan | : 2 (22%) |
| 2 Laki-laki | : 6 (67 %) |
| 3 Belum mengisi jenis kelamin | : 1 (11%) |

➤ **Laporan Masuk**



Keterangan :

- 1. Laporan belum terverifikasi : 0
- 2. Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti : 0
- 3. Terdisposisi Sedang Diproses : 2 (22%)
- 3. Terdisposisi Selesai : 7 (78%)
- 4. Laporan Tertunda : 0
- 5. Laporan Arsip : 0

C. TINDAK LANJUT TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan laporan periode 1 Januari – 31 Maret 2026, 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, 31 Maret 2026

