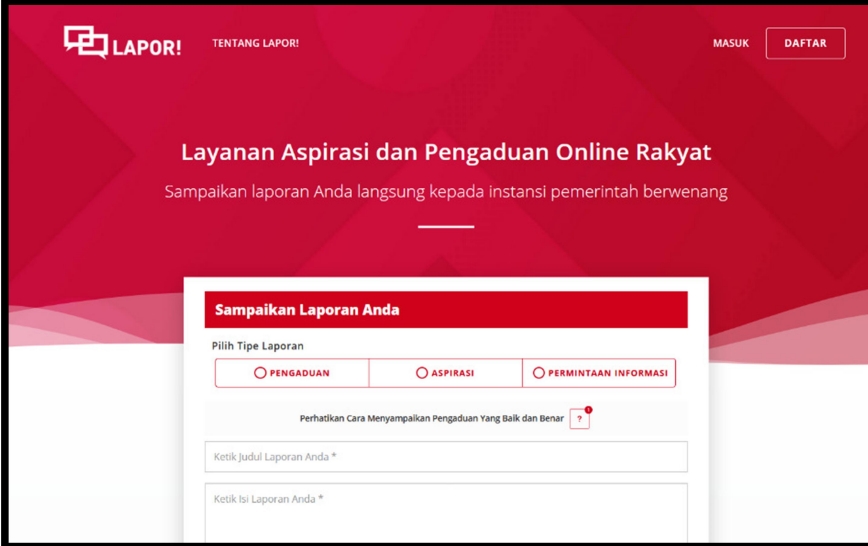


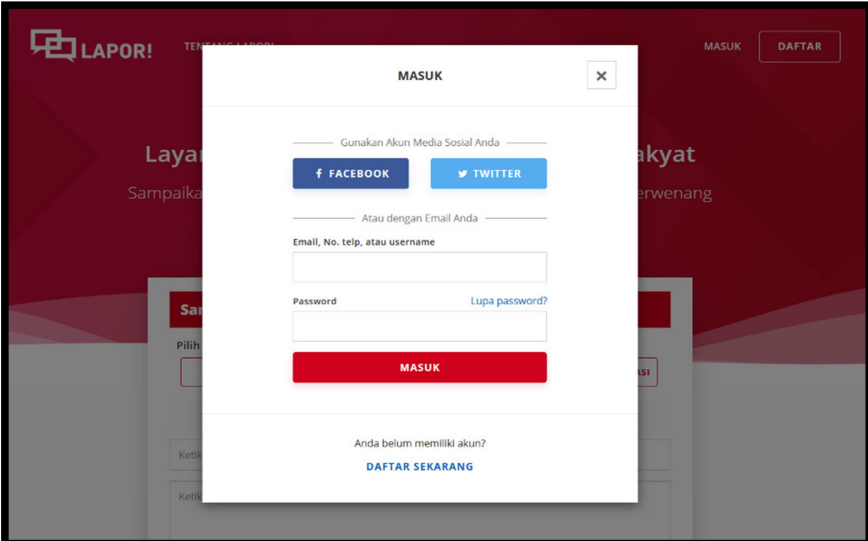
## Panduan Menjawab Pengaduan Masyarakat Untuk OPD Pada Aplikasi SP4N-LAPOR Untuk Pejabat Penghubung

1. Masuk Ke Website SP4N-LAPOR : <https://www.Lapor.go.id/instansi/pemerintah-kabupaten-lombok-tengah>



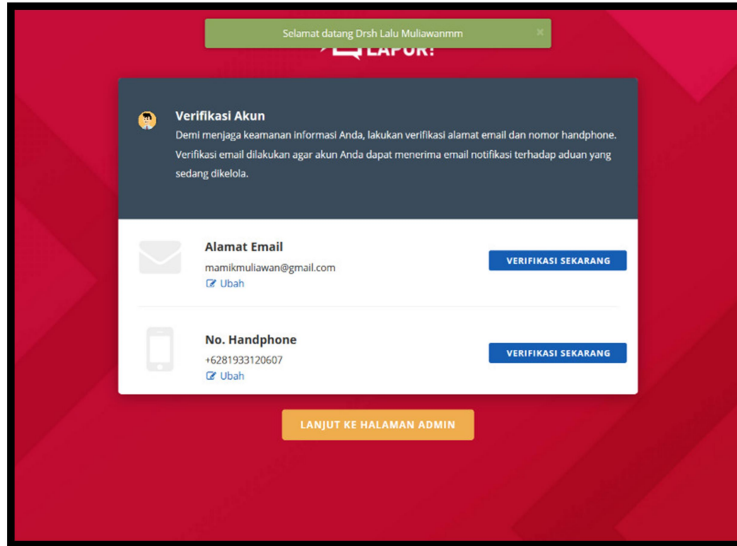
The screenshot shows the homepage of the SP4N-LAPOR website. The header includes the logo 'LAPOR!' and navigation links 'MASUK' and 'DAFTAR'. The main heading is 'Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat' with the subtext 'Sampaikan laporan Anda langsung kepada instansi pemerintah berwenang'. A central form titled 'Sampaikan Laporan Anda' is displayed, featuring a 'Pilih Tipe Laporan' section with radio buttons for 'PENGADUAN', 'ASPIRASI', and 'PERMINTAAN INFORMASI'. Below this, there are input fields for 'Ketik Judul Laporan Anda \*' and 'Ketik Isi Laporan Anda \*'.

2. Login dengan User dan Password Masing-masing OPD

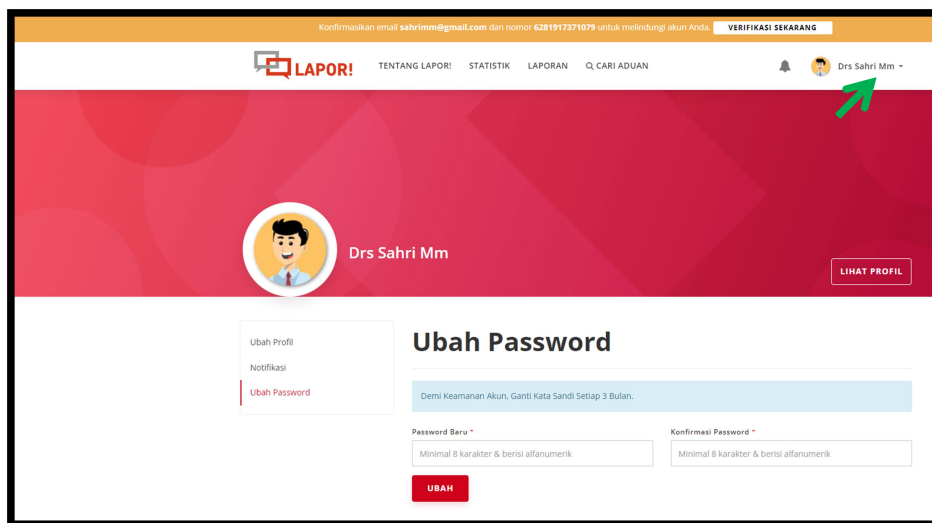


The screenshot shows the login form on the SP4N-LAPOR website. The form is titled 'MASUK' and includes options to login via social media ('FACEBOOK' and 'TWITTER') or email. The email login section has fields for 'Email, No. telp, atau username' and 'Password', with a 'Lupa password?' link. A red 'MASUK' button is at the bottom. Below the button, there is a link 'DAFTAR SEKARANG' for users who do not have an account.

3. Setelah Login anda diminta untuk memverifikasi email dan No.HP, kemudian Klik “lanjut ke halaman Admin”.

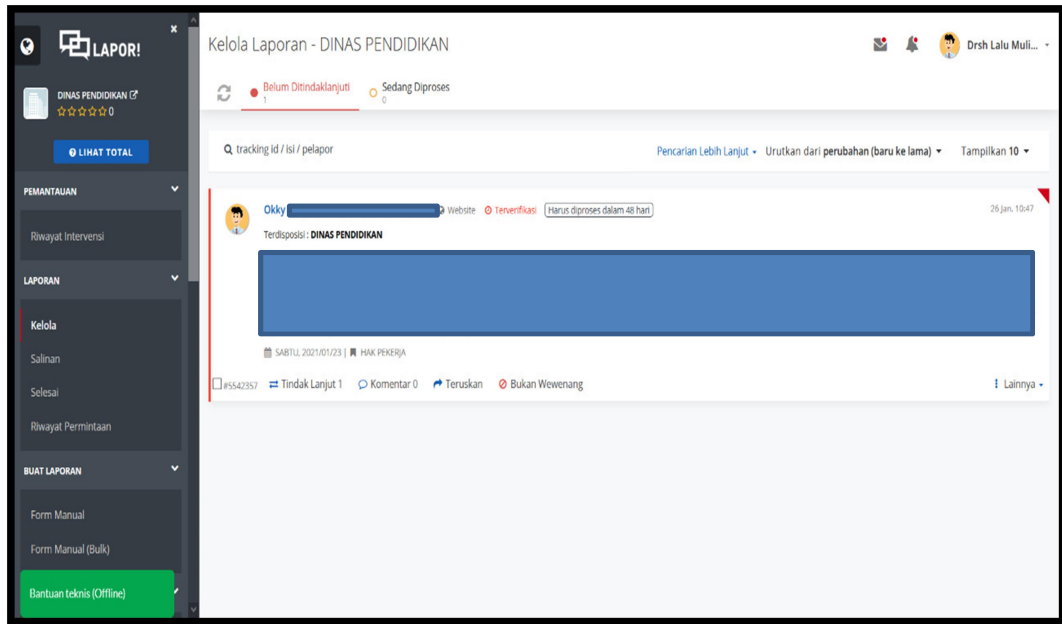


Jika yang muncul seperti gambar dibawah ini:

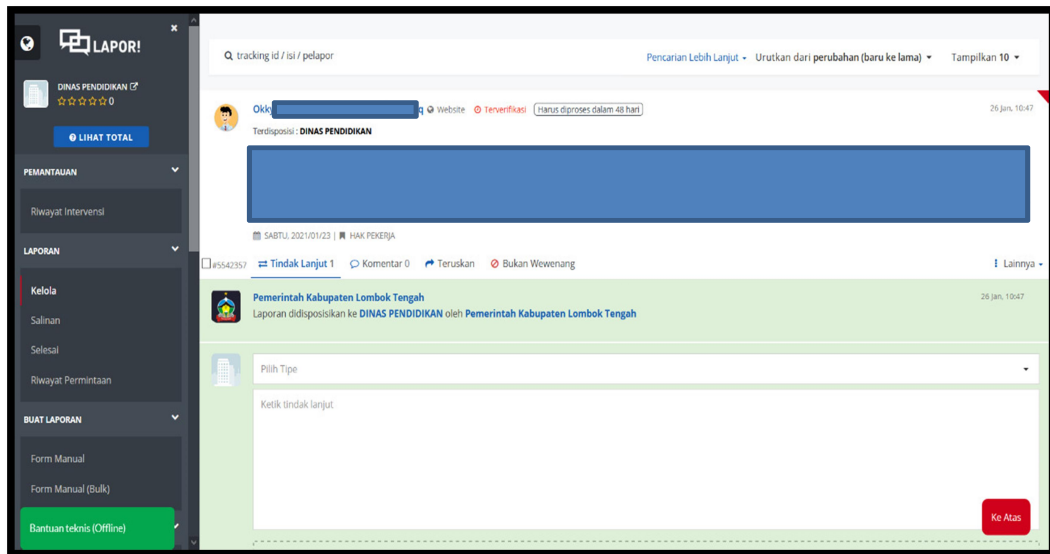


Silahkan klik nama pejabat penghubungnya yang ada di pojok kanan atas kemudian Klik 'Panel Admin'

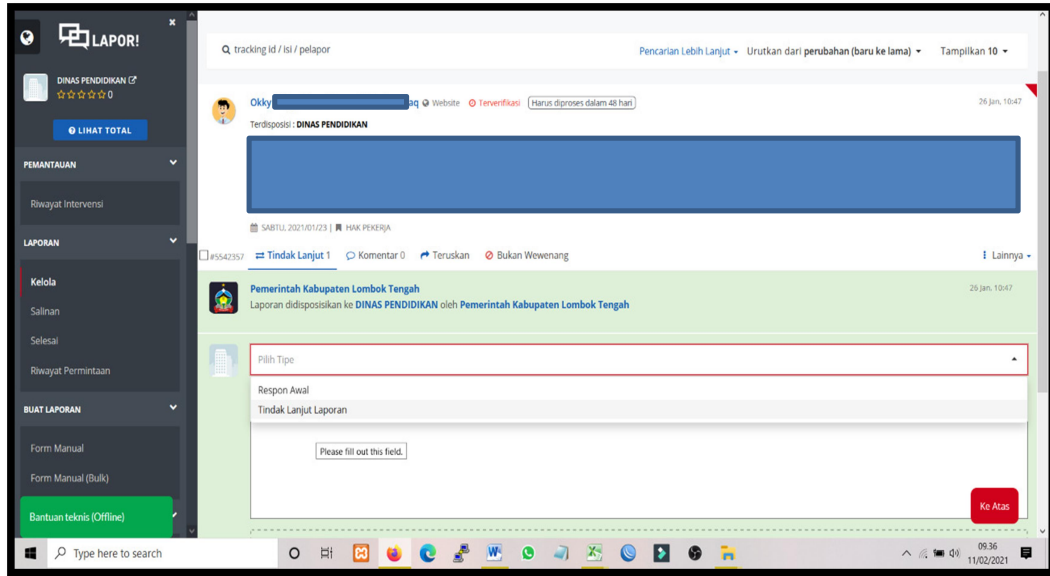
4. Setelah masuk ke halaman admin, anda akan melihat pengaduan yang **belum ditindak lanjuti**. Jika Pengaduannya sudah sesuai dengan Tuposi masing-masing OPD Klik “Tindak Lanjut”. Jika Pengaduannya Tidak Sesuai Tuposi Masing-masing OPD, klik “bukan wewenang” .



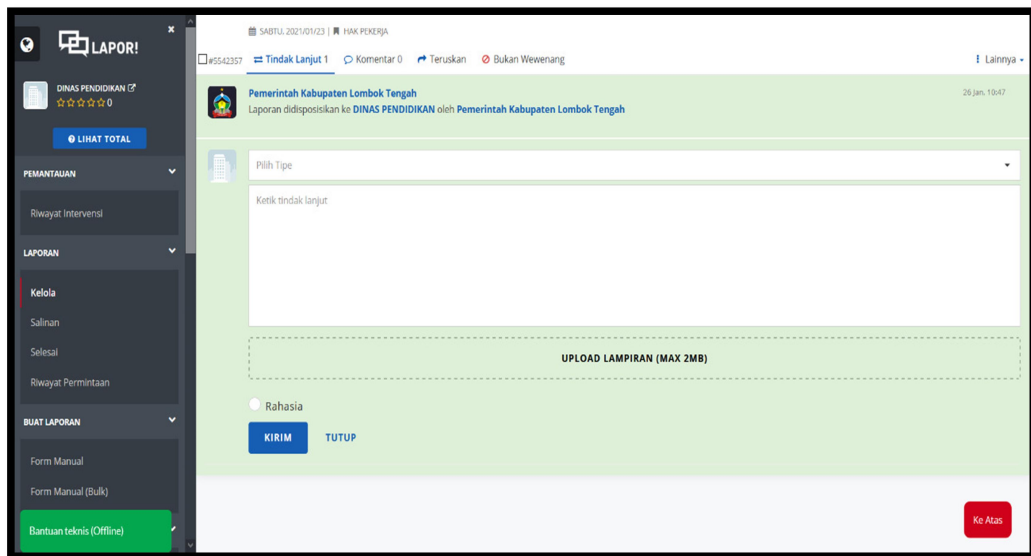
5. Setelah memilih “Tindak Lanjut” anda akan diminta untuk mengisi “Pilih Tipe” dan “Ketik tindak lanjut”.



6. Pada pilihan **Pilih Tipe**, ada 2 jenis pilihan yaitu “Respon Awal” dan “Tindak Lanjut Laporan”. Pilihan “**respon awal**” diberikan ketika jawaban dari pengaduan belum ada kemudian isi tindak lanjut dengan “terimakasih atas aduan anda,kami akan segera menindak lanjuti sebelum batas akhir pada sistem”, jika sudah ada jawaban dari aduan tersebut silahkan untuk menjawab dengan mengklik “tindak lanjut laporan”. Kemudian Jika langsung memilih “**Tindak lanjut Laporan**” ketika pengaduannya sudah jelas dan kita bisa langsung menjawab aduannya.



7. Jika dibutuhkan lampiran pendukung untuk menjawab aduan tersebut silahkan untuk mengklik **Upload Lampiran (MAX 2MB)**. Syarat ukuran file yang di upload sebesar 2 Mb.



8. Kemudian pilih **kirim** dan **tutup** laporan