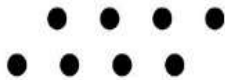


LAPORAN SP4N LAPOR TRIWULAN III

Perode 1 Juli s.d. 30 September 2025

Disusun Oleh:
Diskominfo Lombok Tengah



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Triwulan III Tahun 2025 (Periode Juli s.d September) ini dapat disusun dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini merupakan bentuk pelaksanaan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mengenai penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!). Tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat pada Triwulan III Tahun 2025, yang meliputi periode bulan Juli hingga September 2025.

Melalui laporan ini, diharapkan dapat terlihat tingkat partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi maupun pengaduan terkait pelayanan publik, serta kinerja perangkat daerah dalam menindaklanjuti pengaduan tersebut. Selain itu, laporan ini juga menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan transparansi kinerja pemerintah daerah.

Semoga laporan ini dapat menjadi acuan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan, serta menjadi langkah nyata menuju tata kelola pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

Lombok Tengah, 2 Oktober 2025

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

Kabupaten Lombok Tengah



Drs. H. Muhamad

NIP. 196512311989031209

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	I
Daftar Isi.....	II
I. Pendahuluan	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan	1
C. Dasar Hukum	1
D. Ruang Lingkup	2
II. Data Pengaduan	2
a. Laporan Masuk.....	2
b. Sumber Laporan	2
c. Klarifikasi Laporan	2
d. Katagori Laporan yang Masuk.....	2
e. Aduan yang masuk ditujukan.....	2
f. Usia Pelapor	3
III. Permasalahan Dan Upaya Penyelesaian.....	3
A. Permasalah	3
B. Penyelesaian	3
IV. Kegiatan Sosialisasi	3
V. Statistik.....	3
VI. Penutup.....	5

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) merupakan sarana resmi pemerintah Republik Indonesia yang digunakan untuk menampung, menyalurkan, serta menindaklanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik. Melalui sistem ini, masyarakat dapat menyampaikan laporan atas penyimpangan, keluhan, maupun saran terhadap pelayanan publik secara transparan, mudah, dan terintegrasi.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah sebagai admin utama SP4N-LAPOR di tingkat kabupaten memiliki peran strategis dalam mengelola dan memantau tindak lanjut pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR tidak hanya menjadi alat komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga merupakan bagian penting dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan Laporan SP4N-LAPOR Triwulan III Tahun 2025 ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran umum tentang pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat selama periode bulan Juli hingga September 2025.

Adapun tujuan laporan ini adalah untuk:

1. Menyajikan data dan informasi mengenai jumlah serta jenis pengaduan masyarakat yang diterima melalui SP4N-LAPOR.
2. Menjelaskan tindak lanjut yang dilakukan oleh perangkat daerah terkait terhadap setiap pengaduan.
3. Menilai tingkat penyelesaian laporan dan respon instansi dalam menanggapi pengaduan masyarakat.
4. Menjadi bahan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem dan mekanisme penanganan pengaduan ke depan.

C. Dasar Hukum

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR berpedoman pada:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap SP4N-LAPOR! Tahun 2020–2024.
4. Surat Edaran Menteri PANRB tentang Optimalisasi Penanganan Pengaduan Melalui SP4N-LAPOR.

D. Ruang Lingkup

Laporan Triwulan III Tahun 2025 ini mencakup seluruh data pengaduan masyarakat yang diterima melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada triwulan III Tahun 2025 (periode Juli–September), termasuk status tindak lanjutnya oleh perangkat daerah di lingkup Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah.

II. DATA PENGADUAN

Berikut rekapitulasi pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR triwulan III Tahun 2025 (periode Juli s.d September 2025)

Jumlah Aduan Masuk	Belum Terverifikasi	Belum Ditindak-Lanjuti	Aduan Proses	Aduan Selesai	Aduan Ditunda	Aduan Arsip
10	0	0	1	7	2	0

a. Sumber Laporan

Android	Website	Total
1	17	18

b. Klarifikasi Laporan

Aspirasi	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Permintaan Informasi	Total
1	2	5	0	8

c. Katagori Laporan yang Masuk

- Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang seperti Gorong-gorong/Parit dan Infrastruktur Jalan
- Kepegawaian, Pembinaan Kepegawaian
- Kependudukan, seperti Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Pemulihan Ekonomi, seperti UMKM

d. Aduan yang masuk ditujukan ke :

- BKPSDM : 3 Aduan
- Dinas PUPR : 2 Aduan
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil : 1 Aduan
- Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah : 1 Aduan
- Sekretariat Daerah : 1 Aduan

f. Usia Pelapor

Belum Mengisi	Usia <20	Usia 20-34	Usia 35-49	Usia 50-64	<65	Total
2	1	5	1	1	0	10

III.PERMASALAHAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

A. Permasalahan

1. Masih terdapat laporan yang terlambat ditindaklanjuti oleh beberapa perangkat daerah.
2. Kurangnya pemahaman sebagian admin OPD terhadap mekanisme klarifikasi laporan
3. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik setelah laporan diselesaikan.

B. Upaya Penyelesaian

1. Menyelenggarakan bimbingan teknis internal bagi admin pengelola SP4N-LAPOR di tiap OPD.
2. Meningkatkan koordinasi dan pengawasan terhadap OPD yang sering mengalami keterlambatan.
3. Melakukan kampanye publik untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam memberikan aspirasi dan umpan balik melalui media sosial dan website resmi pemerintah daerah.

IV. Kegiatan Sosialisasi

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah melaksanakan kegiatan sosialisasi Aplikasi SP4N Lapor ke Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Lombok Tengah yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman terkait mekanisme pengelola pengaduan melalui SP4N Lapor.



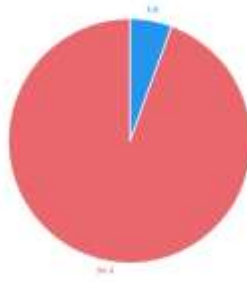
III. STATISTIK

Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Asip	Total (Tanpa Asip dan Tunda)	NTL	RTL	RHP	BV
0	0	1	1	2	0	0	100	25	0	0

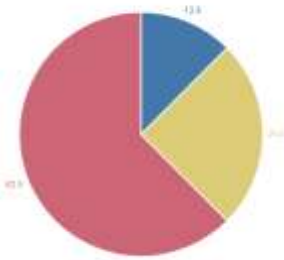


Sumber Laporan



Android	1
Website	17
Total	18

Klasifikasi Laporan

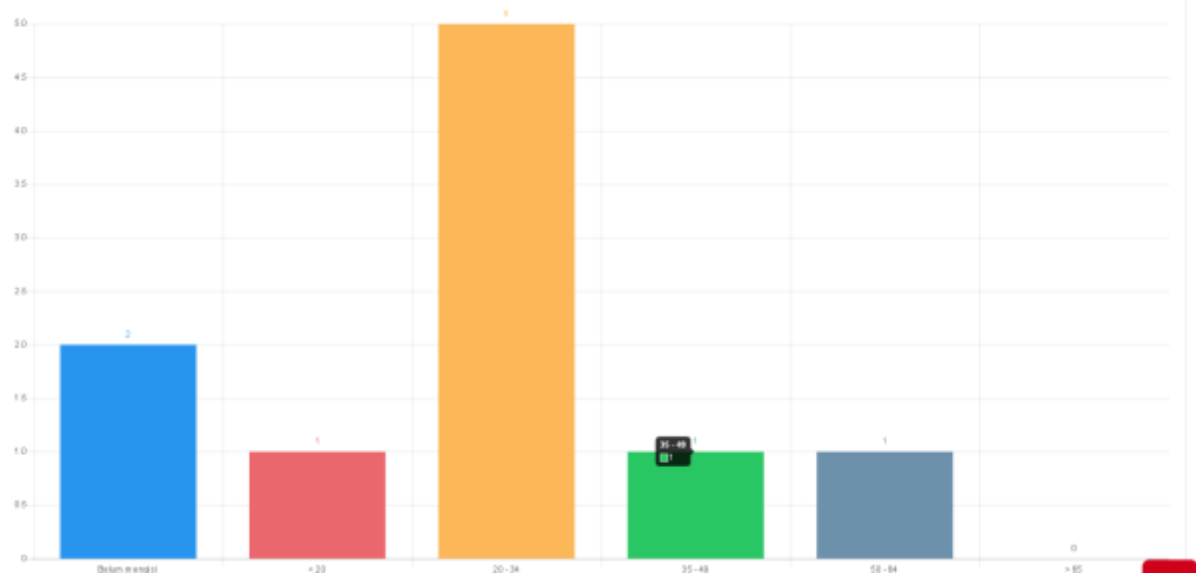


Laporan	1
Pengajuan Berkala Pengawasan	3
Pengajuan Tolak Berkala Pengawasan	5
Total	9

Kategori Laporan



Pelapor



Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Dikonfirmasi	Proses	Selesai	Total	NYL	RTL	RMP	Terakhir Dibac
Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah	0	0	0	7	7	100	0	0	2025-10-24 07:34:13
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	0	0	0	3	3	100	0	0	2025-10-23 02:50:34
DINAS PERUMAHAN, UMUM DAN PENATAAN RUMAH	0	0	0	3	3	100	0	0	2025-09-03 01:29:34
DINAS KEPENDUKUNGAN DAN PENDATANGAN BPHL	0	0	0	1	1	100	0	0	2025-10-22 03:40:34
DINAS KEPERUSAHAAN KECIL MENENGAH	0	0	0	1	1	100	0	0	2025-07-23 01:18:37
DEKRETARAT DAERAH	0	0	1	0	1	100	0	0	2025-07-21 09:30:36
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	0	0	0	0	0	0	0	0	-
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	0	0	0	0	0	0	0	0	-
BADAN PENGELOLAAN KEUMISAGAN DAN SET DAERAH	0	0	0	0	0	0	0	0	-
BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH	0	0	0	0	0	0	0	0	-
BADAN PEMBINAAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH	0	0	0	0	0	0	0	0	-
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	0	0	0	0	0	0	0	0	-
DINAS KEPENDUKUNGAN DAN DESAHBAGA	0	0	0	0	0	0	0	0	-
DINAS KESEHATAN	0	0	0	0	0	0	0	0	-
DINAS KETAHANAN PANGAN	0	0	0	0	0	0	0	0	-
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	0	0	0	0	0	0	0	0	-
DINAS LINGKUNGAN HIDUP	0	0	0	0	0	0	0	0	-

V. Penutup

Demikian laporan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR! Triwulan III Tahun 2025 (periode Juli–September 2025) ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah.

Melalui laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat komitmen seluruh perangkat daerah dalam menindaklanjuti setiap aspirasi, laporan, dan pengaduan masyarakat secara cepat, tepat, dan transparan.

Semoga hasil laporan ini dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan dan peningkatan kinerja pengelolaan pengaduan pada triwulan berikutnya, menuju terwujudnya pelayanan publik yang responsif, akuntabel, dan terpercaya di Kabupaten Lombok Tengah.

Praya, 2 Oktober 2025

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Lombok Tengah



Drs. H. MUHAMAD
NIP. 196512311989031209