

LOMBOK TENGAH

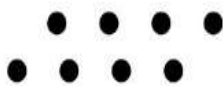


LAPORAN SP4N LAPOR TRIWULAN I

Perode 1 Januari s.d. 31 Maret 2025

Disusun Oleh:

Diskominfo Lombok Tengah



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah dapat menyelesaikan Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) Triwulan II Periode Januari s.d Maret 2025 dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan transparansi pelaksanaan pelayanan pengaduan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah, khususnya yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika selaku koordinator pelaksana SP4N-LAPOR di tingkat daerah.

Semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat, memperkuat koordinasi antar perangkat daerah, serta mewujudkan pelayanan publik yang semakin responsif, transparan, dan akuntabel.

Lombok Tengah, 1 April 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	2
III. Permasalahan Dan Upaya Penyelesaian.....	2
A. Permasalah	2
B. Penyelesaian	3
IV. Statistik.....	3
V. Penutup.....	4

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 I Tahun 2025 ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran umum tentang pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat selama periode bulan Januari s.d Maret 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 I ini mencakup seluruh data pengaduan masyarakat yang diterima melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada triwulan I (periode Januari s.d Maret 2025), 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 I (periode Januari s.d Maret 2025)

a. Laporan Masuk

Jumlah Aduan Masuk	Belum Terverifikasi	Belum Ditindak-Lanjuti	Aduan Proses	Aduan Selesai	Aduan Ditunda	Aduan Arsip
10	0	0	0	7	0	3

b. Sumber Laporan

Android	Website	Total
0	13	13

c. Klarifikasi Laporan

Aspirasi	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Permintaan Informasi	Total
0	3	4	0	7

d. Katagori Laporan yang Masuk

- Kepegawaian seperti kebijakan ASN
- Infrastruktur Pendukung seperti lapangan olahraga
- Perhubungan seperti transportasi darat
- Kependudukan
- Politisi ASN
- Kualitas layanan kesehatan

e. Aduan yang masuk ditujukan ke :

- BKPSDM : 3 Aduan
- Dinas Kepemudaan dan Olahraga : 1 Aduan
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil : 1 Aduan
- Dinas Kesehatan : 1 Aduan
- Dinas PUPR : 1 Aduan

f. Usia Pelapor

Belum Mengisi	Usia <20	Usia 20-34	Usia 35-49	Usia 50-64	<65	Total
1	0	4	5	0	0	10

III.PERMASALAHAN DAN UPAYA PENYELESAIAN

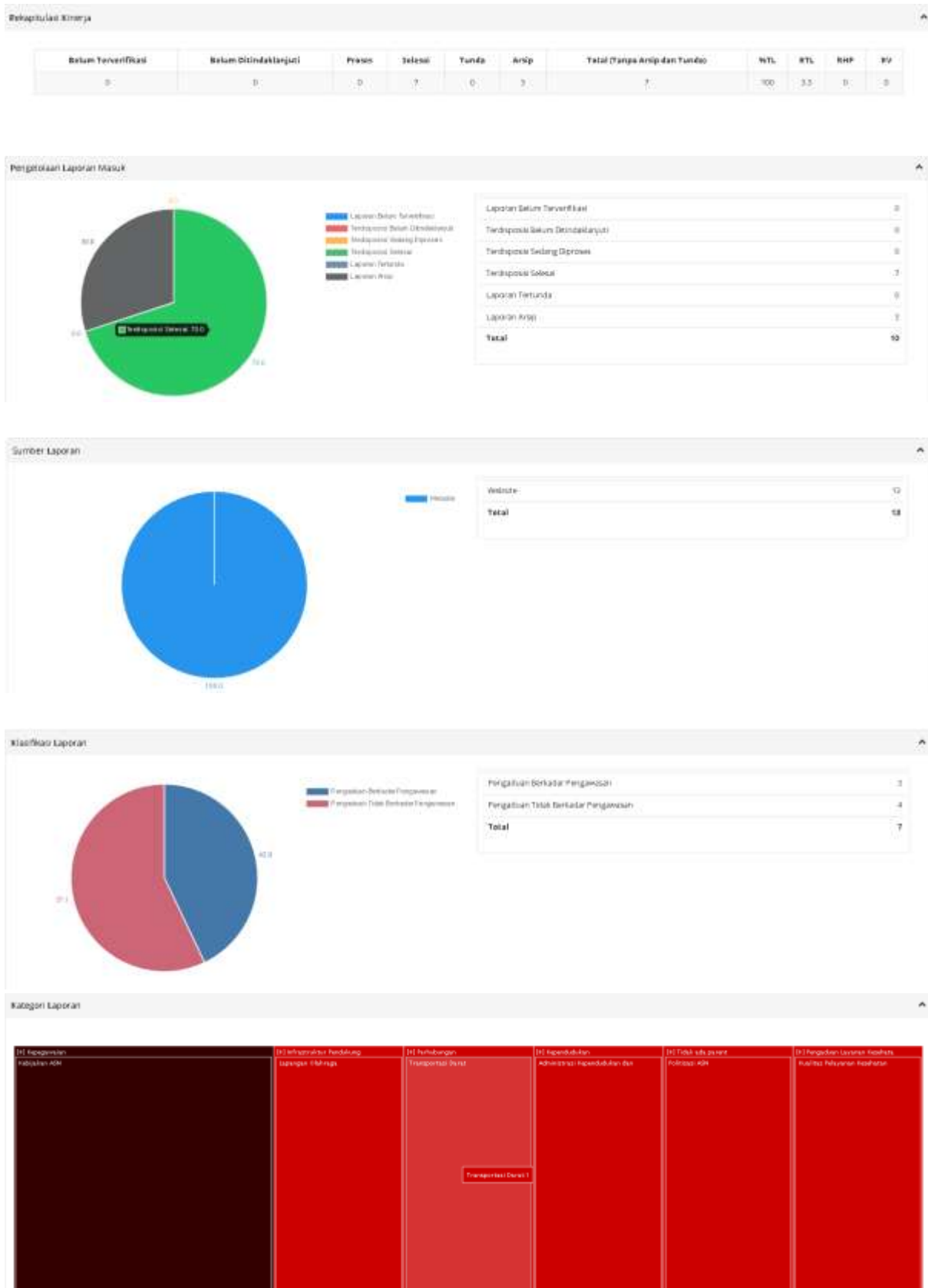
A. Permasalahan

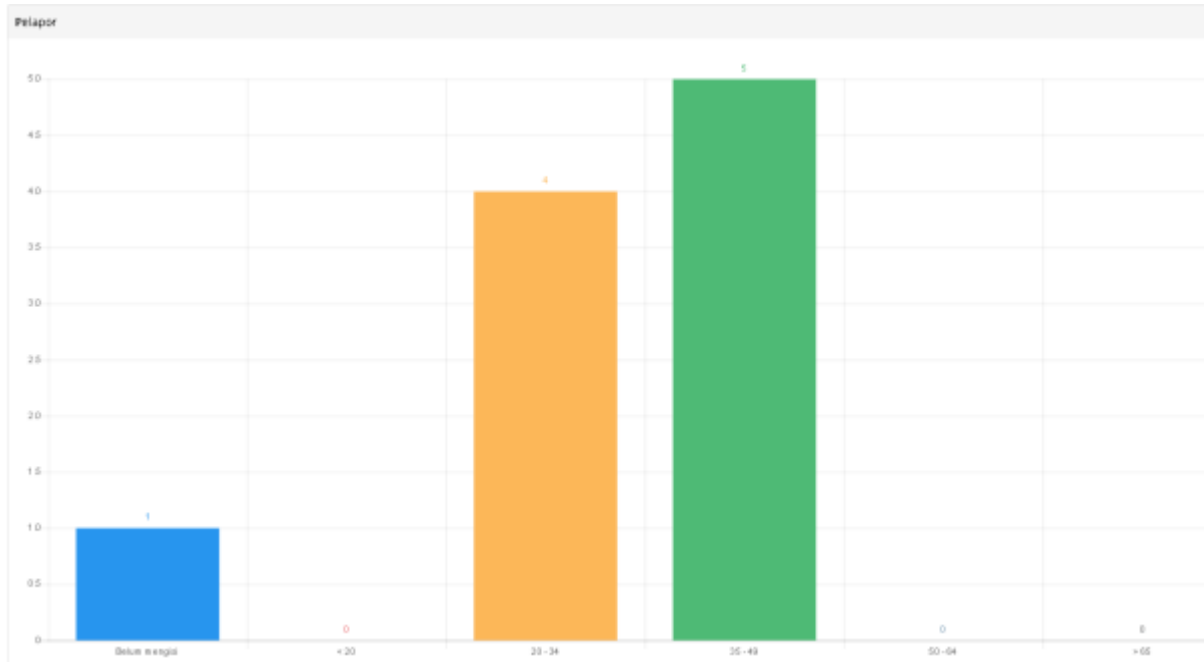
1. Sebagian OPD belum merespon pengaduan dalam waktu standar 3 hari
2. Masih terdapat laporan yang terlambat ditindaklanjuti oleh beberapa perangkat daerah.
3. Kurangnya pemahaman sebagian admin OPD terhadap mekanisme klarifikasi laporan
4. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik 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. STATISTIK





Rekapitulasi Kinerja UNIT di Bawah

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Dilindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	WTL	RTL	RHP	Terakhir Dikhal
Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah	0	0	0	7	7	100	3.3	0	2025-10-23 05:25:07
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	0	0	0	3	3	100	1	0	2025-10-23 02:52:34
DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA	0	0	0	1	1	100	0	0	2025-09-30 01:19:53
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL	0	0	0	1	1	100	0	0	2025-10-22 03:42:34
DINAS KESEHATAN	0	0	0	1	1	100	0	0	2025-09-01 03:38:25
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENYATAAN RUANG	0	0	0	1	1	100	0	0	2025-09-30 01:23:04
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 KEUANGAN DAN ASSET DAERAH	0	0	0	0	0	0	0	0	-
BADAN PENGELOLAAN PEMERIKATAN DAERAH	0	0	0	0	0	0	0	0	-

VI. Penutup

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR pada Triwulan I Periode Januari s.d Maret 2025 berjalan dengan baik meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dan koordinatif.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah terus berupaya memperkuat sinergi antar-OPD dan meningkatkan kapasitas admin dalam menindaklanjuti laporan masyarakat dengan cepat dan tepat sasaran.

Diharapkan pada Triwulan berikutnya, kualitas pengelolaan pengaduan dapat semakin meningkat sehingga pelayanan publik di Kabupaten Lombok Tengah menjadi lebih responsif dan terpercaya di mata masyarakat.

Praya, 1 April 2025

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Lombok Tengah



Drs. H. MUHAMAD
NIP. 196512311989031209