

**RENCANA AKSI SP4N-LAPOR KABUPATEN LOMBOK TENGAH
TAHUN 2025**



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LOMBOK TENGAH**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga dokumen Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) Tahun 2025 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Dokumen ini merupakan wujud komitmen Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah, dalam mendukung implementasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana pengelolaan pengaduan masyarakat yang cepat, transparan, dan akuntabel. Rencana Aksi ini disusun sebagai pedoman dalam merencanakan langkah-langkah strategis, program, serta kegiatan prioritas selama tahun 2025 guna memperkuat pelayanan publik yang responsif dan partisipatif.

Penyusunan rencana aksi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, baik dari unsur Organisasi Perangkat Daerah (OPD), masyarakat, maupun pemangku kepentingan lainnya. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya atas kontribusi dan sinergi yang telah diberikan.

Kami menyadari bahwa dokumen ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu saran dan masukan dari semua pihak sangat kami harapkan guna perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang.

Semoga Rencana Aksi SP4N-LAPOR Tahun 2025 ini dapat menjadi pedoman yang bermanfaat dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik di Kabupaten Lombok Tengah.

Demikian kata pengantar ini kami sampaikan. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan bimbingan dan petunjuk-Nya kepada kita semua dalam menjalankan tugas dan pengabdian kepada masyarakat.

Lombok Tengah, 2025

Sekretaris Daerah Kabupaten Lombok Tengah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD	1
C. TUJUAN.....	1
D. RUANG LINGKUP	2
BAB II	3
KELEMBAGAAN	3
A. Pembina.....	3
B. Penanggung Jawab/Ketua:	3
C. Anggota:	3
D. Pengelola Pengaduan/Tim Admin:.....	3
E. Pejabat Penghubung:.....	4
BAB III	5
SUMBER DAYA MANUSIA	5
BAB IV	6
KODE ETIK	6
A. Kewajiban dan larangan.....	6
1. Kewajiban	6
2. Larangan.....	6
3. Sanksi	6
BAB V.....	7
PEMBIAYAAN DAN SARANA DAN PRASARANA	7
A. Pembiayaan	7
B. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik.....	7
BAB VI.....	8
MEKANISME SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK	8
A. Penerimaan Pengaduan	8
B. Prosedur pengelolaan pengaduan	8
C. Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan	10
D. Mekanisme, Tata Cara, dan Pedoman Tindak Lanjut	10

BAB VII.....	12
PEMANTAUAN, PELAPORAN, DAN EVALUASI	12
A. Pemantauan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	12
B. Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	12
C. Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.....	13
BAB VIII.....	16
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN	16
A. Pembinaan.....	16
B. Pengawasan	16
BAB IX.....	17
KETERHUBUNGAN/INTEGRASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK.....	17
BAB X.....	18
PROSES BISNIS	18
PENUTUP	22

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah terus berkomitmen dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, partisipatif, dan akuntabel. Salah satu wujud nyata dari komitmen tersebut adalah melalui penguatan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi dan responsif melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!).

SP4N-LAPOR! merupakan sarana resmi pemerintah yang menjamin hak masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan laporan terkait layanan publik secara mudah, terpadu, dan tuntas. Untuk memastikan sistem ini berjalan secara optimal, diperlukan perencanaan yang matang dan terarah melalui penyusunan Rencana Aksi Tahun 2026.

Rencana aksi ini disusun sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan program SP4N-LAPOR! pada tahun-tahun sebelumnya, dengan memperhatikan hasil evaluasi kinerja, tantangan lapangan, dan dinamika kebutuhan masyarakat. Selain itu, penyusunan dokumen ini juga mengacu pada arahan kebijakan nasional, regulasi terbaru, serta panduan dari Kementerian PANRB dan Ombudsman RI sebagai instansi pembina.

Dengan adanya dokumen rencana aksi ini, diharapkan pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Lombok Tengah semakin terstruktur, terukur, dan berdampak nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. MAKSUD

Maksud penyusunan Rencana Aksi SP4N Laporan tahun 2026 adalah sebagai pedoman kerja terstruktur dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang cepat, terpadu, dan akuntabel, guna mendukung perbaikan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Lombok Tengah.

C. TUJUAN

1. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan pengaduan melalui sistem SP4N-LAPOR.
2. Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan aspirasi terhadap pelayanan publik.
3. Menjamin setiap pengaduan masyarakat ditangani secara transparan, cepat, dan tuntas.
4. Meningkatkan koordinasi antar-OPD dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.
5. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pembelajaran dari laporan masyarakat.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup meliputi :

1. Sosialisasi dan edukasi SP4N-LAPOR ke internal dan eksternal pemerintah.
2. Penguatan kapasitas admin dan petugas pengelola pengaduan.
3. Pembuatan media komunikasi publik dan kanal pelaporan.
4. Monitoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala.
5. Pelaporan dan dokumentasi laporan pengaduan dan tindak lanjut.
6. Pemanfaatan teknologi informasi untuk integrasi layanan dan percepatan

BAB II

KELEMBAGAAN

Kelembagaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan Tim pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang mempunyai tugas :

A. Pembina

- a. Menjamin terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Lombok Tengah yang meliputi organisasi, sumber daya manusia, dan anggaran yang memadai; dan
- b. Memberikan pembinaan, kebijakan, dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kabupaten Lombok Tengah.

B. Penanggung Jawab/Ketua:

- a. Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di satuan kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
- b. Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan; dan
- c. Memimpin, mengoordinasikan, memonitor, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

C. Anggota:

- a. Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lambat;
- b. Merencanakan, mensinkronisasi, dan mengonfirmasikan rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Melaksanakan informasi pengaduan masyarakat kepada perangkat; daerah dan masyarakat;
- d. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina atau Penanggung Jawab/Ketua; dan
- e. Melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggung Jawab/Ketua.

D. Pengelola Pengaduan/Tim Admin:

- a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
- b. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- c. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- d. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap

- pengaduan; dan
- e. Menyalurkan pengaduan kepada koordinator pengelolaan pengaduan Nasional, Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

E. Pejabat Penghubung:

- a. Menginformasikan pengaduan kepada kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
- b. Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadakan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- c. Menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja; dan
- d. Memberikan laporan atas tindak lanjut pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja

BAB III

SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber daya manusia yang mengelola operasional SP4N-LAPOR!, terdiri dari Aparatur Sipil Negara dan Tenaga lain sesuai ketentuan peraturan perundang - undangan. Pengelolaan operasional SP4N-LAPOR! meliputi fungsi :

- a. Analisis pengaduan bertugas mengelola, memverifikasi, meneruskan laporan masyarakat, dan memonitor tindak lanjut pengaduan;
- b. Analisis sistem bertugas memastikan proses pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik dengan SP4N-LAPOR! dan memberikan masukan terhadap pengembangan SP4N-LAPOR!; dan
- c. Pengolahan data dan pelaporan bertugas untuk memantau dan mengolah data statistik dari SP4N-LAPOR! serta menyusun dan menyampaikan laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada pimpinan.

SP4N-LAPOR dikelola secara berjenjang oleh :

- a. Admin Nasional yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat nasional;
- b. Admin Instansi/Organisasi yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah; dan
- c. Pejabat Penghubung yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat unit kerja organisasi. Jumlah pengelola baik secara fungsi dan jenjang pengelola dapat disediakan sesuai beban kerja.

BAB IV

KODE ETIK

A. Kewajiban dan larangan

1. Kewajiban

Pengelola pengaduan SP4N-LAPOR! wajib:

- a. Menyampaikan seluruh pengaduan yang bersifat manual ke dalam sistem SP4N-LAPOR!;
- b. Melakukan koordinasi antar pengelola SP4N-LAPOR! dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan;
- c. Meminta data pendukung kepada pengadu apabila dibutuhkan ;
- d. Menyelesaikan pengaduan hingga tuntas sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan yang telah ditentukan ; dan
- e. Dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.

2. Larangan

Pengelola pengaduan SP4N-LAPOR! dilarang :

- a. Menghentikan proses pengaduan;
- b. Menyebarkan identitas pengadu;
- c. Menyebarkan informasi dan dokumen; dan
- d. Memanfaatkan informasi yang diperoleh untuk kepentingan lain selain penyelesaian pengaduan.

3. Sanksi

Pimpinan Instansi secara bertingkat dapat memberikan sanksi mulai dari teguran sampai dengan pemberhentian kepada pengelola pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.

BAB V

PEMBIAYAAN DAN SARANA DAN PRASARANA

A. Pembiayaan

Pembina wajib menjamin tersedianya anggaran untuk pembiayaan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di instansi masing-masing yang terdiri dari pengembangan kapasitas SDM pengelola, sosialisasi publik, dan dukungan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan.

Pada tahun anggaran 2025 Kabupaten Lombok Tengah mengalokasikan **Rp. 4.980.000** untuk SP4N LAPOR.

B. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik

1. Pembina wajib menyediakan sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
2. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang disediakan dengan memperhatikan kelompok berkebutuhan khusus.
3. Sarana dan prasarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik berupa:
 - a. Tempat/ruangan pengaduan, kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis; dan
 - b. Perangkat Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) yang dapat terhubung SP4N-LAPOR!

BAB VI

MEKANISME SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

A. Penerimaan Pengaduan

Pengaduan dapat disampaikan melalui media berikut:

- a. Aplikasi SP4N-LAPOR;
- b. Media sosial Diskominfo Lombok Tengah Instagram, *Page* Facebook dan Channel Youtube;
- c. Website Utama dan Email Diskominfo Lombok Tengah : <https://lomboktengahkab.go.id/> dan diskominfolomboktengah620@gmail.com;
- d. Aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!; dan
- e. Lainnya.

B. Prosedur pengelolaan pengaduan

Prinsip prosedur pengelolaan pengaduan harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel.

1. Telaah dan Verifikasi
 - a. Admin Nasional melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk :
 - 1) Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
 - 2) Merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan perundang -undangan ;
 - 3) Mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
 - 4) Melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan
 - 5) Memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - 6) Menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada Admin Instansi/organisasi atau tidak;
 - 7) Apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap. pengaduan diteruskan kepada Admin instansi/organisasi berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
 - 8) Apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Nasional;
 - 9) Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
 - 10) apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin Nasional wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;
 - 11) Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan; dan
 - 12) Melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa, surat pengaduan

, tatap muka, call center, dan sebagainya, ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!.

- b. Admin Instansi/Organisasi melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:
- 1) Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;
 - 2) Merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan perundang -undangan
 - 3) Mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;
 - 4) Melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;
 - 5) Memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - 6) Menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak;
 - 7) Apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, admin instansi/organisasi meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
 - 8) Apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Instansi/Organisasi;
 - 9) Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;
 - 10) Apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, admin instansi/organisasi meneruskan pengaduan kepada Admin Nasional;
 - 11) Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, Admin Instansi/ Organisasi berkoordinasi dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang terhubung dengan SP4N-LAPOR! untuk ditindaklanjuti;
 - 12) Melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa, surat pengaduan , tatap muka, call center, dan sebagainya, ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR!
- c. Pejabat penghubung di setiap Penyelenggara memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan. dalam bentuk :
- 1) Memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu, substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima melalui Satuan Kerja Penyelenggara untuk disampaikan ke dalam sistem SP4N-LAPOR!;
 - 2) Memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;
 - 3) Memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui Admin Instansi/Organisasi;

- 4) Merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya ;
- 5) Apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan pengaduan kepada Admin Instansi/Organisasi.

C. Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh pejabat penghubung, yakni:

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja.
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja.
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat - lambatnaya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari keira.

D. Mekanisme, Tata Cara, dan Pedoman Tindak Lanjut

Tindak lanjut penyelesaian pengaduan mengacu pada mekanisme, tata cara dan pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional :

1. Admin Nasional dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan yaitu:
 - a. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut Admin
 - b. Instansi/Organisasi;
 - c. Melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan dan dilaporkan kepada Menteri;
 - d. Mengkoordinir nasikan Admin Instansi/Organisasi dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi; dan
 - e. Tugas lain atas petunjuk pimpinan
2. Admin Instansi/Organisasi dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan diantaranya :
 - a. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
 - b. Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggung Jawab;
 - c. Melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - d. Mengkoordinir pejabat penghubung pada masing - masing instansi terkait dalam menindaklanjuti Pengaduan yang bersifat lintas instansi; dan
 - e. Tugas lain atas petunjuk pimpinan.
3. Pejabat Penghubung dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan

diantaranya:

- a. Pejabat penghubung mengkomunikasikan pengaduan yang diterima dari Admin Instansi/Organisasi kepada pejabat berwenang di lingkungan instansi masing-masing untuk ditindaklanjuti;
- b. Memantau tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
- c. Berkoordinasi dengan Admin UPP dan /atau Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) dalam penyelesaian pengaduan apabila diperlukan;
- d. Memberikan informasi kepada Admin Instansi/Organisasi mengenai status penyelesaian pengaduan dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mempercepat penyelesaian;
- e. Memberikan respon awal dan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan; dan
- f. Tugas lain atas petunjuk pimpinan.

BAB VII

PEMANTAUAN, PELAPORAN, DAN EVALUASI

A. Pemantauan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

1. Pembina/Penanggung Jawab melalui Admin Instansi/Organisasi bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:
 - a. Melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
 - b. Melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, permasalahan pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
 - c. Mengkoordinir pejabat penghubung pada masing - masing instansi terkait dalam menindaklanjuti pengaduan yang bersifat lintas instansi;
 - d. Menetapkan indikator dan target output kinerja pengelolaan pengaduan;
 - e. Melakukan pemantauan secara berkala atas penyelesaian pengaduan pada Organisasi Penyelenggara sejak pengaduan didisposisikan, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan untuk setiap substansi pengaduan, sebagai berikut:
 - 1) Selambat-lambatnya 3 (tiga) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian permintaan informasi;
 - 2) Selambat-lambatnya 8 (delapan) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan /atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan; dan
 - 3) Selambat-lambatnya 35 (tiga puluh lima) hari sebelum batas akhir waktu penyelesaian pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan.
 - f. Apabila dalam jangka waktu tertentu setelah intervensi belum juga ada jawaban final atas penyelesaian pengaduan, pejabat penghubung menginformasikan kendala dan tindakan yang akan atau telah dilakukan kepada pengadu untuk memenuhi target jangka waktu penyelesaian; dan
 - g. Admin Instansi/Organisasi memberikan respon terhadap pengawasan berjenjang yang dilakukan oleh Admin Nasional.

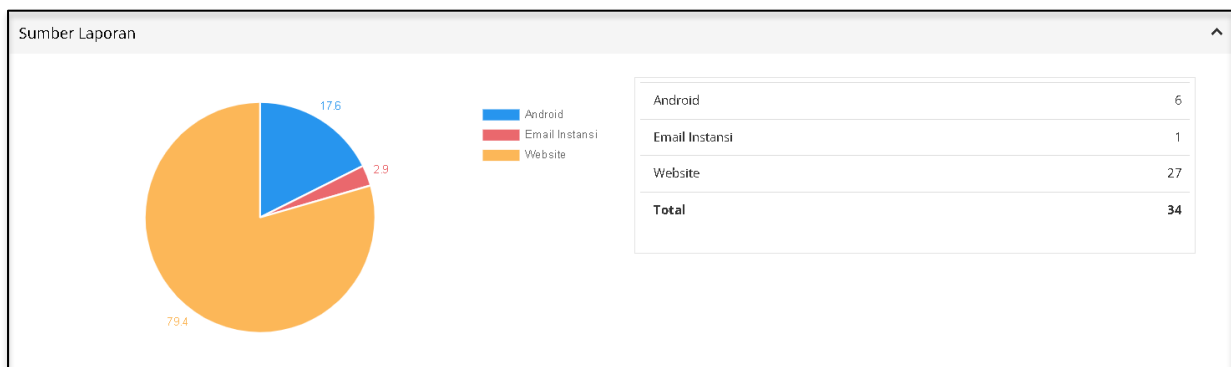
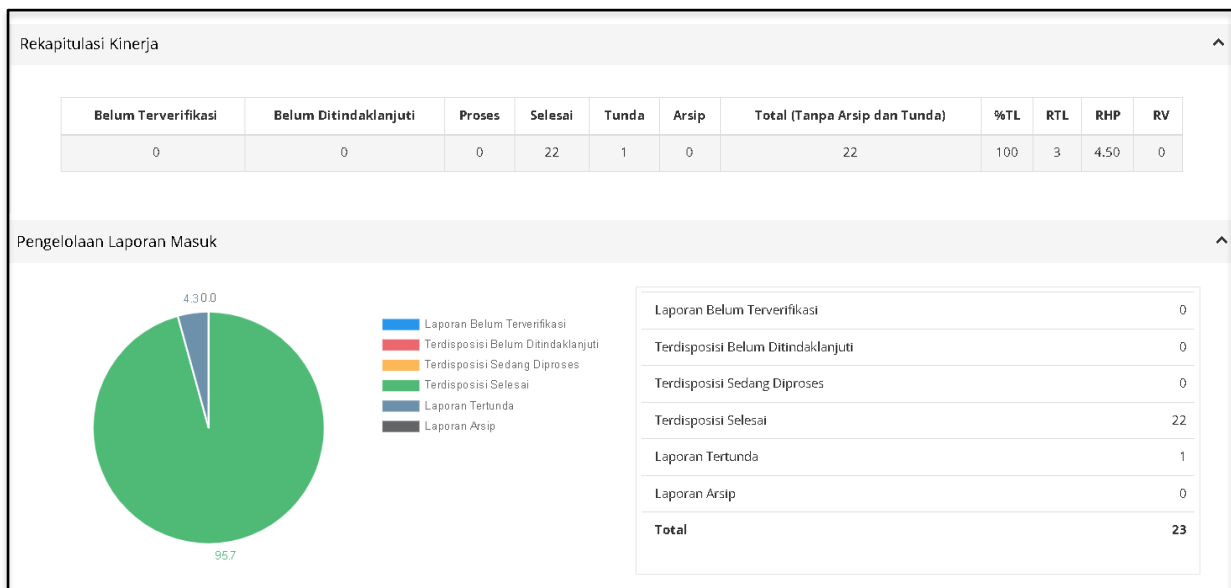
B. Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

1. Admin instansi/organisasi membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan berupa laporan statistik serta bentuk publikasi lainnya dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disampaikan kepada penanggung jawab .
2. Pelaporan kinerja penyelesaian pengaduan paling sedikit meliputi, jumlah laporan masuk, belum direspon, belum diselesaikan, serta rata - rata tindak lanjut penyelesaian pengaduan.

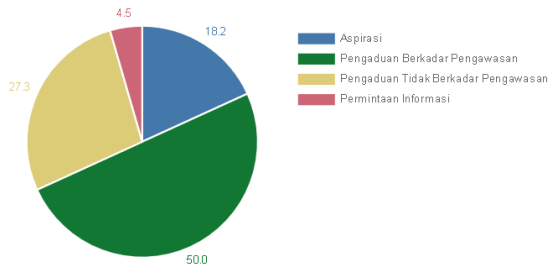
C. Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

1. Penanggung jawab melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan, sesuai materi pengaduan.
2. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 (enam) bulan sekali dalam setahun .
3. Hasil evaluasi dipublikasikan pada Sistem Informasi Pelayanan Publik dan dapat diunduh oleh publik.
4. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Pembina sebagai sarana pengambilan keputusan, penyempurnaan kebijakan dan perbaikan kualitas pelayanan publik.
5. Penanggung jawab melakukan kompilasi praktik -praktik yang baik dan inovasi dalam penyelesaian pengaduan.

STATISTIK LAPOR DARI TANGGAL 01 JANUARI 2024 SAMPAI DENGAN TANGGAL 31 DESEMBER 2024



Klasifikasi Laporan

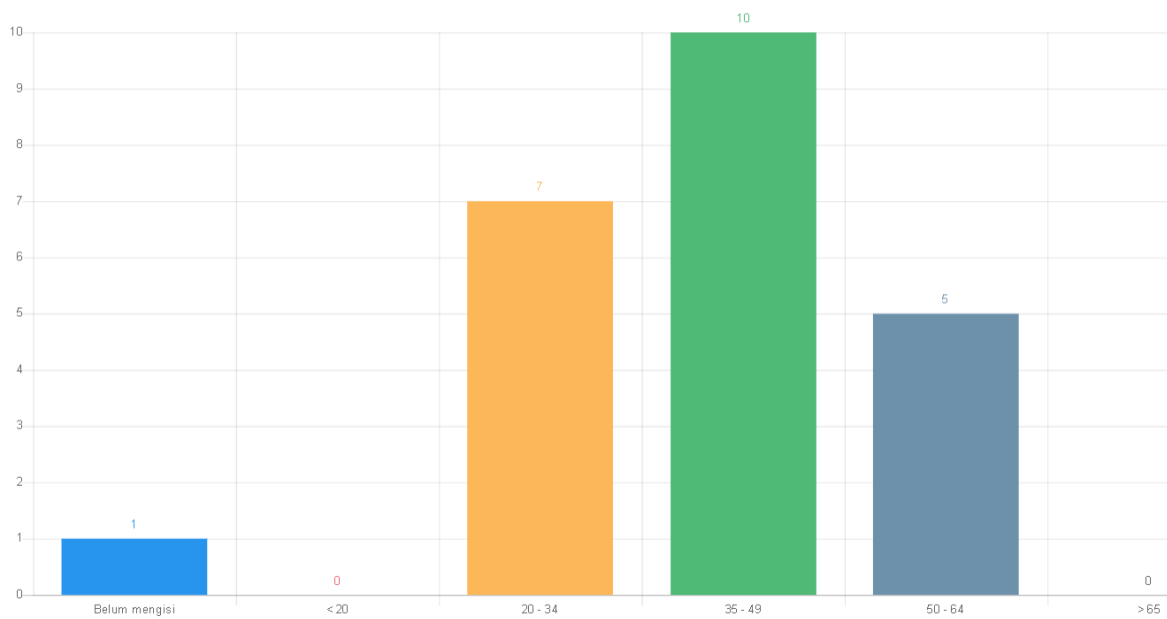


Aspirasi	4
Pengaduan Berkadar Pengawasan	11
Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	6
Permintaan Informasi	1
Total	22

Kategori Laporan

[+] Kependudukan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan	[+] Ekonomi dan Keuangan Anggaran dan Perbendaharaan	[+] Politik dan Hukum Korupsi, Kolusi, dan Suap	[+] Infrastruktur Jalan Jalan Berlubang	[+] PKH Program Keluarga Harapan Penerangan Jalan Bansos PKH	[+] Kepegawaian Lainnya terkait Kepegawaian
[+] Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Kartu Keluarga	[+] Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Bendungan	[+] Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pertahanan Keterlibatan Umum	[+] Layanan Air Minum Gangguan Layanan Penyaluran Air		

Pelapor



Rekapitulasi Kinerja Unit di Bawah

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP	Terakhir Dilihat
Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah	0	0	0	21	21	100	3	4.50	2025-07-29 00:12:38
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	0	0	0	3	3	100	1	0	2025-06-16 14:07:53
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	0	0	0	3	3	100	0	4.00	2025-07-17 04:48:47
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	0	0	0	3	3	100	0.7	0	2025-07-25 03:20:01
INSPEKTORAT	0	0	0	3	3	100	3.3	0	2025-07-09 06:04:47
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI	0	0	0	2	2	100	7	0	2025-05-16 11:16:04
DINAS PERHUBUNGAN	0	0	0	2	2	100	3	5.00	2025-05-20 07:53:11
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH	0	0	0	1	1	100	0	0	2025-01-03 02:12:14
DINAS KESEHATAN	0	0	0	1	1	100	1	0	2025-04-01 20:49:58
DINAS LINGKUNGAN HIDUP	0	0	0	1	1	100	5	0	2024-10-17 03:29:14
DINAS PERTANIAN	0	0	0	1	1	100	10	0	2024-08-14 01:52:48
PDAM Tirta Ardhia Rinjani Lombok Tengah	0	0	0	1	1	100	0	0	2024-08-12 09:20:33
SATPOL PP	0	0	0	1	1	100	14	0	2024-10-24 08:37:37

BAB VIII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

A. Pembinaan

1. Pembinaan terhadap pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR) merupakan bagian penting dalam memastikan implementasi sistem berjalan secara efektif, terstandar, dan berkesinambungan
2. Pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik meliputi: pengaturan, pengawasan, bimbingan, penilaian, dan evaluasi yang dilakukan secara berjenjang.
3. Penanggung Jawab pelayanan publik mendorong terciptanya inovasi pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan data pengaduan.
4. Hasil pembinaan pada tingkat penyelenggara disampaikan Pembina kepada Menteri melalui SP4N-LAPOR!.

B. Pengawasan

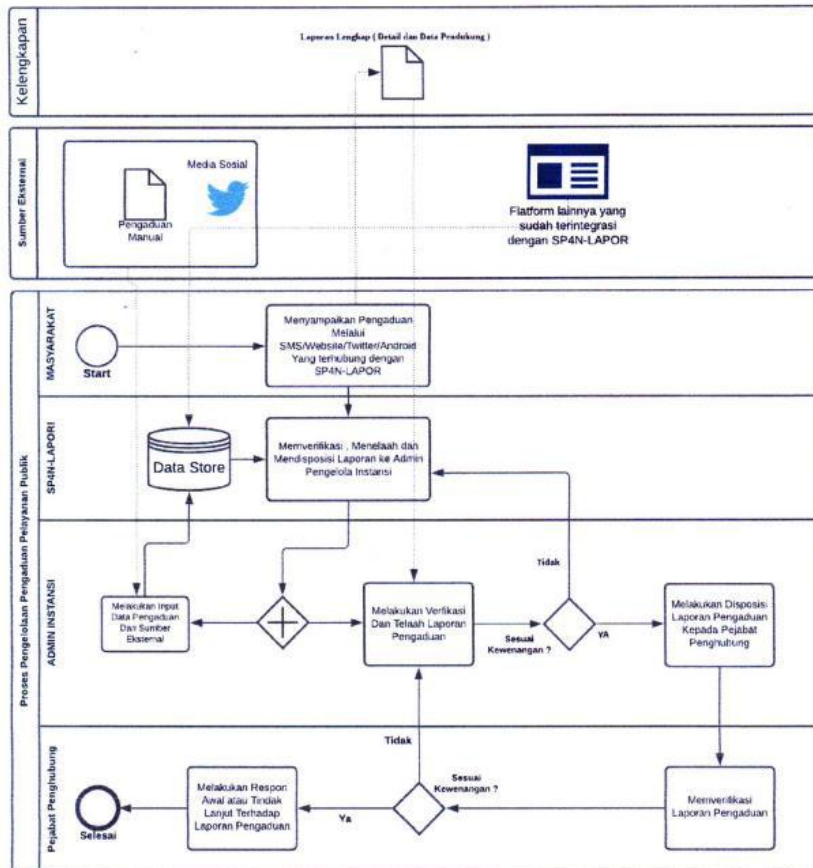
1. Pengawasan terhadap pelaksanaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR) di Kabupaten Lombok Tengah merupakan salah satu langkah strategis dalam menjamin akuntabilitas, kualitas, dan efektivitas pengelolaan pengaduan.
2. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Menteri pada tingkat nasional dan Pembina pada tingkat penyelenggara pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
3. Pembina memberikan apresiasi dan/atau sanksi dalam rangka pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan di lingkungan masing- masing.
4. Hasil pengawasan disampaikan oleh Menteri pada tingkat nasional kepada Presiden dan diumumkan kepada masyarakat.
5. Sistem pengelolaan pengaduan yang telah terintegrasi dengan SP4N-LAPOR! wajib dilaporkan statusnya kepada Pembina sebagai salah satu indikator kinerja pelayanan publik.

BAB IX
KETERHUBUNGAN/INTEGRASI SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

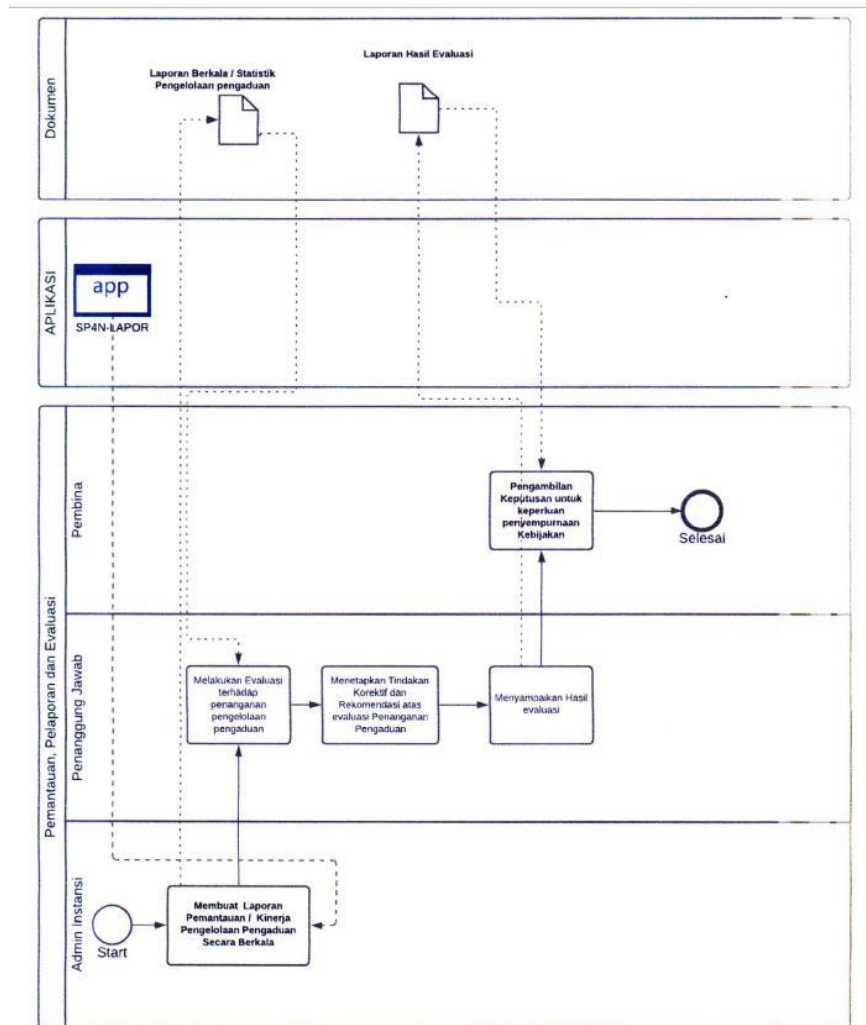
1. Setiap SKPD yang telah memiliki sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik diwajibkan mengintegrasikan sistem tersebut dengan SP4N-LAPOR!.
2. Setiap SKPD yang tidak memiliki sistem pengelolaan pengaduan wajib menggunakan SP4N-LAPOR! sebagai wadah pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
3. Mekanisme Integrasi sebagaimana dimaksud, dilakukan proses sebagai berikut:
 - a. Penanggung Jawab pelayanan publik memastikan tersedianya sistem pengelolaan pengaduan secara berjenjang di lingkungan Penyelenggara untuk diintegrasikan dengan SP4N-LAPOR!;
 - b. Pengintegrasian dengan SP4N-LAPOR! sebagaimana dimaksud pada huruf a dilakukan oleh Penyelenggara dengan cara mengajukan permohonan pengintegrasian kepada Kementerian;
 - c. Kementerian memastikan tersedianya sumber daya manusia yang berfungsi menganalisis sistem dan melakukan assessment terhadap permohonan pengintegrasian aplikasi pengelolaan pengaduan;
 - d. Hasil assessment berupa rekomendasi akan disampaikan oleh Kementerian kepada Penyelenggara untuk melakukan proses pengintegrasian lebih lanjut; dan
 - e. Penyelenggara wajib memberikan jawaban atas rekomendasi yang telah dikirimkan Kementerian paling lambat 30 (tiga puluh) Hari Kerja.

BAB X PROSES BISNIS

1. PROSES BISNIS SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH.



2. PROSES BISNIS PEMANTAUAN, PELAPORAN DAN EVALUASI SERTA PEMANFAATAN DATA SP4N-LAPOR! PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH



**A. RENCANA AKSI PENGELOLAAN SP4N LAPOR DI KABUPATEN
LOMBOK TENGAH**

NO	URAIAN	TUJUAN	WAKTU	TARGET	SASARAN	Keterangan
1	Melakukan pembentukan Admin SP4N Lapor Perangkat Daerah	Untuk memastikan terselenggaranya pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang cepat dan terkoordinasi melalui sistem SP4N Lapor	Mei	100%	Admin SP4N Lapor Perangkat Daerah	
2.	Melakukan sosialisasi Aplikasi Lapor pada Admin SP4N Lapor Perangkat Daerah	Memberikan informasi kepada masing-masing Admin SP4N LAPOR Perangkat Daerah di Lingkup Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah	Oktober	100 %	Admin SP4N Lapor Perangkat Daerah	
3.	Melakukan sosialisasi Aplikasi Lapor melalui pemasangan spanduk / baliho di setiap kecamatan	Memberikan informasi kepada masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam menyampaikan aspirasi maupun aduan untuk peningkatan kinerja pembangunan	Januari - Desember	100 %	Masyarakat	
3	Melakukan sosialisasi Aplikasi Lapor melalui Video	Memberikan informasi kepada masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam menyampaikan aspirasi maupun aduan untuk peningkatan kinerja pembangunan	Februari- Maret	100 %	Masyarakat	

4.	Melakukan sosialisasi Aplikasi lapor media kerjasama pemerintah	Memberikan informasi kepada masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam menyampaikan aspirasi maupun aduan untuk peningkatan kinerja pembangunan	Januari - Desember	100 %	Masyarakat	
5	Melakukan evaluasi pengelolaan aspirasi dan pengaduan melalui rapat koordinasi	Untuk mengevaluasi sejauh mana penanganan terhadap aspirasi dan aduan masyarakat dan upaya meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan LAPOR sebagai media pengaduan.	Triwulan IV	100 %	Pejabat penghubung LAPOR masing masing OPD	
6.	Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung LAPOR pada masing masing OPD melalui grup whatsapp	Untuk memberitahukan apabila ada laporan masuk dan melakukan monitoring sampai sejauh mana laporan telah ditindak lanjuti oleh SKPD terkait.	Januari - Desember	100%	Pejabat penghubung LAPOR dan Operator masing masing OPD	

PENUTUP

Rencana Aksi SP4N-LAPOR Tahun 2025 ini disusun sebagai pedoman strategis dalam upaya memperkuat tata kelola pengaduan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan partisipatif di Kabupaten Lombok Tengah. Melalui pelaksanaan rencana aksi ini, diharapkan seluruh Organisasi Perangkat Daerah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui respons cepat dan tepat terhadap setiap laporan masyarakat.

Keberhasilan implementasi SP4N-LAPOR tidak hanya bergantung pada sistem dan regulasi, tetapi juga pada komitmen, koordinasi, dan konsistensi seluruh pihak yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan, mulai dari admin penghubung, pengelola OPD, hingga pimpinan daerah.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan rencana aksi ini masih memerlukan evaluasi dan penyempurnaan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, keterlibatan aktif semua pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, sangat diharapkan dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang responsif, terbuka, dan akuntabel.

Semoga rencana aksi ini dapat menjadi acuan yang kuat dan implementatif dalam mendorong terciptanya budaya pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat di Kabupaten Lombok Tengah.

Sekretaris Daerah
Kabupaten Lombok Tengah



H. LALU FIRMAN WIJAYA, ST., MT.
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 197005042000031007