

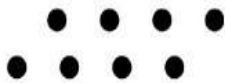
LOMBOK TENGAH



LAPORAN SP4N LAPOR TRIWULAN II

Perode 1 April s.d. 30 Juni 2025

Disusun Oleh:
Diskominfo Lombok Tengah



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Triwulan II SP4N-LAPOR Tahun 2025 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan evaluasi atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada periode April hingga Juni 2025.

Melalui laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat, tingkat penyelesaian aduan, serta upaya peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Lombok Tengah. Semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi bersama untuk memperkuat koordinasi antar instansi dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Lombok Tengah, 2 Juli 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	2
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. Tujuan Pelaporan

1. Menyampaikan capaian kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR.
2. Mengetahui tingkat respons dan penyelesaian pengaduan oleh instansi/unit kerja.
3. Menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi peningkatan kualitas layanan publik di Kabupaten Lombok Tengah.

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 II Tahun 2025 ini mencakup seluruh data pengaduan masyarakat yang diterima melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada triwulan II Periode April s.d Juni 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 II Tahun 2025 (periode April s.d Juni 2025)

Jumlah Aduan Masuk	Belum Terverifikasi	Belum Ditindak-Lanjuti	Aduan Proses	Aduan Selesai	Aduan Ditunda	Aduan Arsip
13	0	0	0	11	1	1

a. Sumber Laporan

Android	Website	Total
3	21	24

b. Klarifikasi Laporan

Aspirasi	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Permintaan Informasi	Total
1	7	2	1	11

c. Katagori Laporan yang Masuk

- Infrastruktur jalan seperti jalan berlubang, penerangan jalan
- Pemulihan Ekonomi seperti UMKM
- Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Perlindungan Konsumen
- Teknologi dan Komunikasi

d. Aduan yang masuk ditujukan ke :

- Dinas PUPR : 4 Aduan
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil : 3 Aduan
- Dinas Komunikasi dan Informatika : 2 Aduan
- Dinas Perhubungan : 1 Aduan
- Kantor Camat Praya Tengah : 1 Aduan

f. Usia Pelapor

Belum Mengisi	Usia <20	Usia 20-34	Usia 35-49	Usia 50-64	<65	Total
2	0	7	3	1	0	10

IV.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.

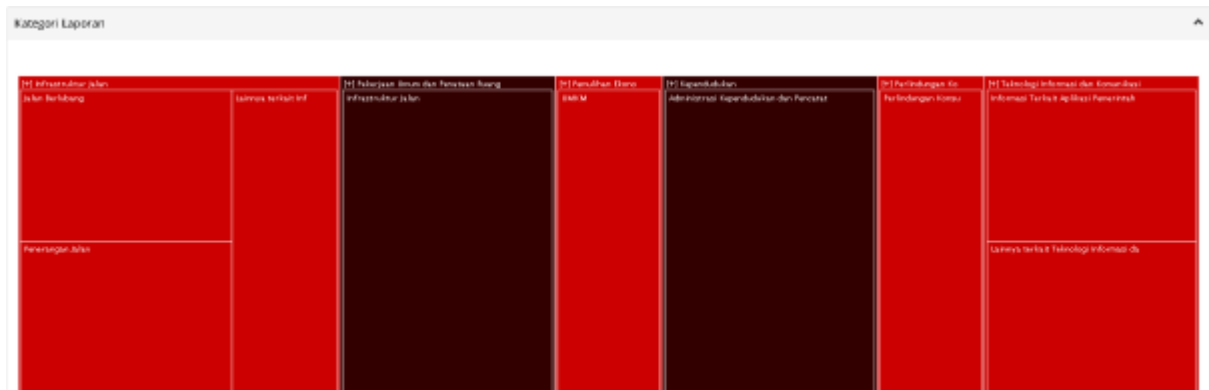
B. Upaya Penyelesaian

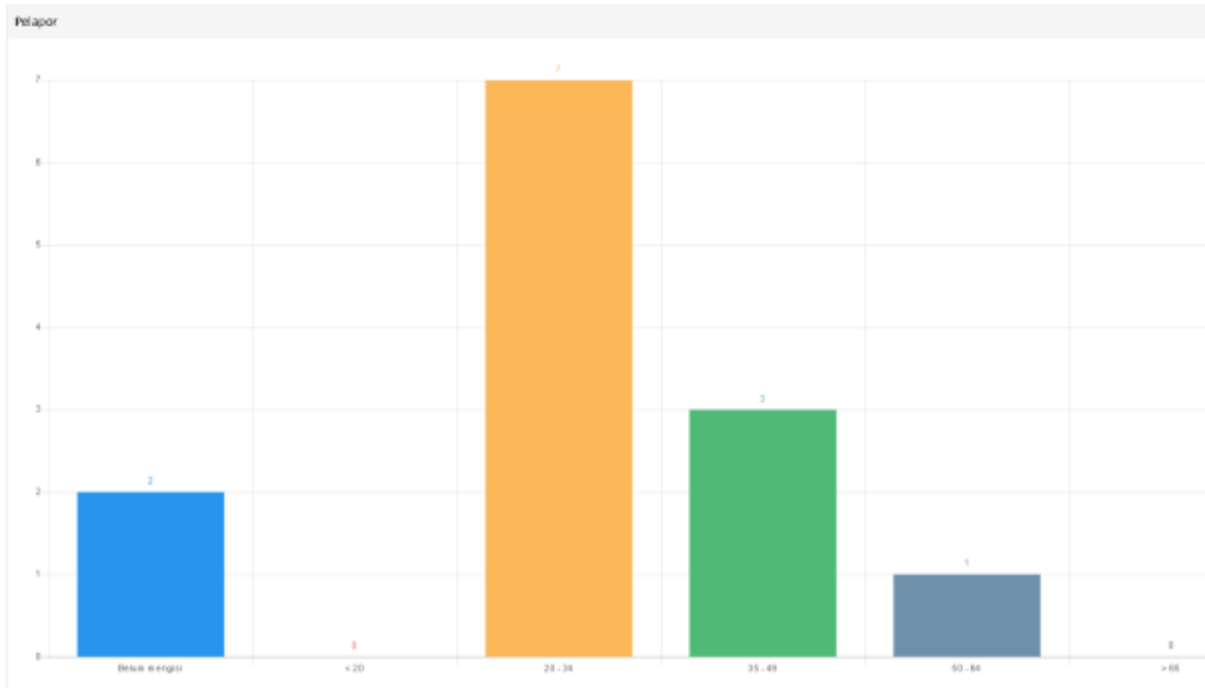
1. Menyelenggarakan bimbingan teknis internal bagi admin pengelola SP4N-LAPOR di tiap OPD.
2. Meningkatkan koordinasi dan pengawasan terhadap OPD yang sering mengalami keterlambatan.

V. STATISTIK

Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selamat	Tunda	Amip	Total (Tanpa Amip dan Tunda)	WTL	RTL	RHP	Rv
0	0	0	11	0	0	11	100	0,0	0	0





Rekapitulasi Kinerja Unit di Bawah

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Telaah	Total	WTL	RTL	BMP	Torakhir Ditihat
Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah	0	0	0	10	10	100	0,0	0	2025-10-04 07:26:11
DINAS PENGELOLAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG	0	0	0	4	4	100	0,0	0	2025-09-30 08:00:34
DINAS KEPENDUKUNGAN DAN PENDAFTARAN SIPIL	0	0	0	3	3	100	1,0	0	2025-10-02 13:42:04
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI	0	0	0	3	3	100	1,0	0	2025-09-18 11:18:04
DINAS PERKUBURAN	0	0	0	1	1	100	4,0	0	2025-09-03 14:55:11
KANTOR CAMAT PEYAYA TERDAH	0	0	0	1	1	100	37,0	0	2025-09-10 09:10:44
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	0	0	0	0	0	0	0,0	0	-
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK	0	0	0	0	0	0	0,0	0	-
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	0	0	0	0	0	0	0,0	0	-
BADAN PENGELOLAAN KEJANGKUN DAN AGET DAERAH	0	0	0	0	0	0	0,0	0	-
BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH	0	0	0	0	0	0	0,0	0	-
BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH	0	0	0	0	0	0	0,0	0	-
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN	0	0	0	0	0	0	0,0	0	-
DINAS KEPERLUANAN DAN OLAH RAGA	0	0	0	0	0	0	0,0	0	-

VI. Penutup

Secara umum, pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR pada Triwulan II Periode April s.d Juni Tahun 2025 menunjukkan perkembangan positif dengan peningkatan jumlah laporan yang ditangani serta tingkat penyelesaian yang semakin baik.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lombok Tengah akan terus berupaya meningkatkan kinerja pengelolaan pengaduan melalui inovasi pelayanan, peningkatan kapasitas admin, serta memperkuat kolaborasi dengan seluruh perangkat daerah.

Demikian laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima.

Praya, 2 Juli 2025

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Lombok Tengah



Drs. H. MUHAMAD
NIP. 196512311989031209