

**RENCANA AKSI SP4N-LAPOR KABUPATEN LOMBOK TENGAH
TAHUN 2024**



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN LOMBOK TENGAH**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, dokumen "Rencana Aksi SP4N-LAPOR Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2024" ini dapat disusun dengan baik. Dokumen ini merupakan wujud komitmen Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan masyarakat yang terintegrasi dan transparan.

Dalam era digital yang semakin maju, pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak lagi dapat dilakukan secara manual. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah berinisiatif untuk menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang telah disediakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat.

Dokumen ini disusun sebagai panduan untuk semua pihak yang terlibat dalam pengelolaan pengaduan di Kabupaten Lombok Tengah, mulai dari tahap penerimaan pengaduan hingga tindak lanjut dan evaluasi. Rencana aksi yang termuat di dalamnya diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan pengaduan, sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih responsif dan berkualitas.

Kami menyadari bahwa penyusunan dokumen ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan dokumen ini. Semoga dokumen ini dapat menjadi pedoman yang bermanfaat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik 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, 2024

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika 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	1
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.....	15
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN	15
A. Pembinaan.....	15
B. Pengawasan	15
BAB IX.....	16
KETERHUBUNGAN/INTEGRASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK.....	16
BAB X.....	17
PROSES BISNIS	17
PENUTUP	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan dasar dalam rangka mendorong peningkatan kinerja pemerintah yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai langkah perbaikan terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, sehingga masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Salah satu perubahan perbaikan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui penguatan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik yang diatur dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, sehingga diperoleh pengelolaan pelayanan publik yang baik. Dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan serta dapat dilihat dari aspek kepentingan penyelenggara (service providers) dan dari aspek kepentingan penerima layanan (customers). Dari aspek kepentingan penyelenggara, pengelolaan pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sebaliknya, dari aspek kepentingan penerima layanan merupakan sarana menyampaikan pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak dapat lagi dilakukan secara manual. Oleh karena itu Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menggunakan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! sebagai aplikasi yang dipergunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi dan keberlanjutan dalam suatu mekanisme tertentu.

B. MAKSUD

Ini dimaksudkan sebagai panduan dalam memberikan kepastian tindak lanjut penyelesaian pengaduan bagi penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat.

C. TUJUAN

Penyelenggaraan sistem pengelolaan pelayanan publik nasional bertujuan agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pedoman ini meliputi:

1. Kelembagaan.
2. Sumber Daya Manusia.
3. Kode Etik.
4. Pembiayaan dan Sarana Prasarana.
5. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

6. Pemantauan, Pelaporan dan Evaluasi.
7. Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement).
8. Pembinaan dan Pengawasan.
9. Keterhubungan/Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
10. Proses Bisnis Pengelolaan, Evaluasi, Pemantauan, dan Pemanfaatan Data SP4N-LAPOR!.

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.

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 - lambatnnya 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.

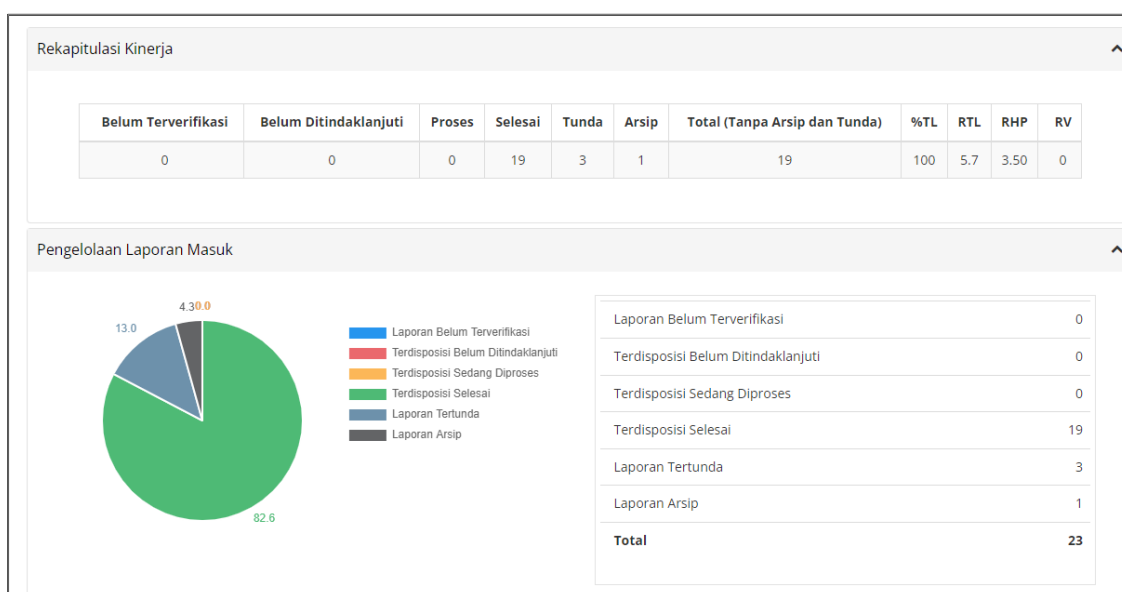
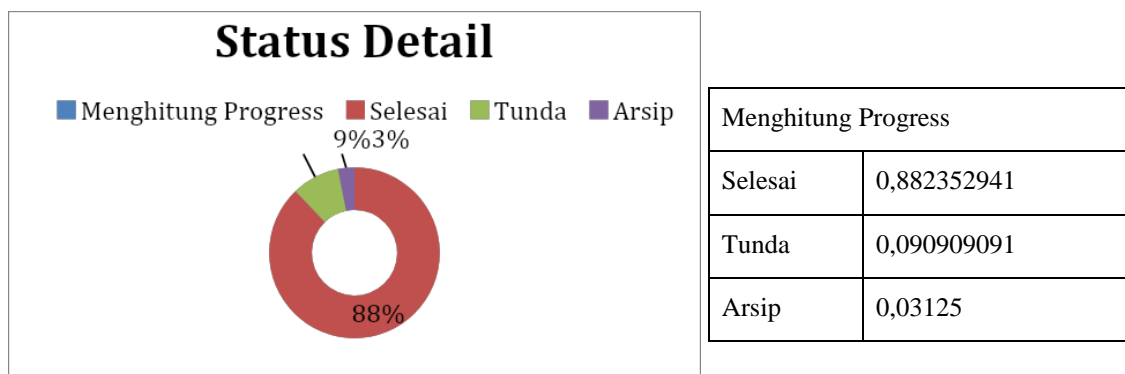
B. Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

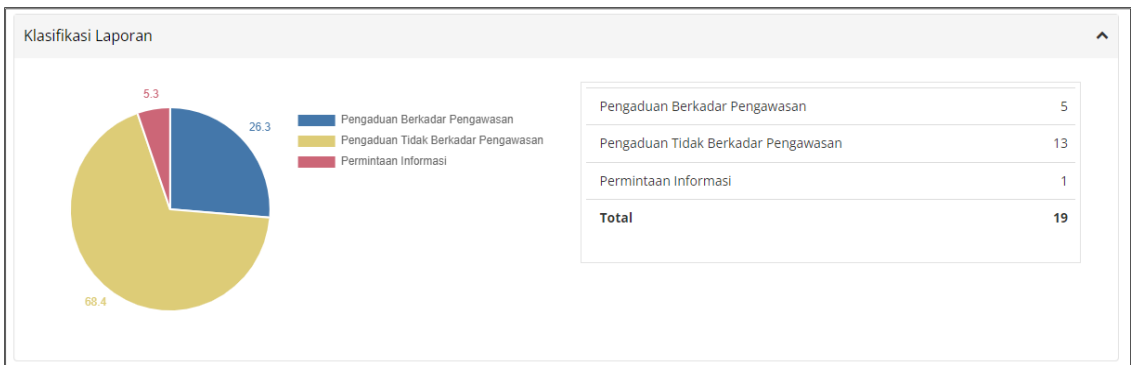
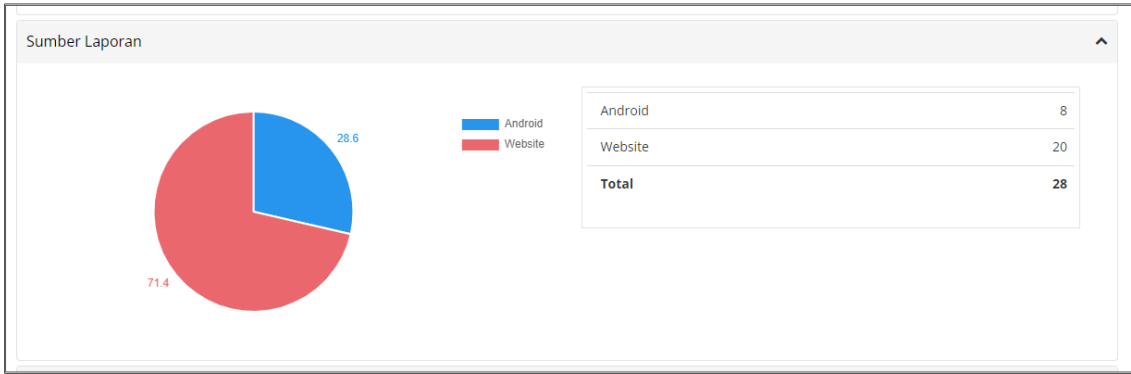
1. Admin instansi/organisasi membuat laporan secara berkala mengenai kinerja penyelesaian pengaduan berupa laporan statistik serta bentuk publikasi lainnya dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disampaikan kepada penanggung jawab .
2. Pelaporan kinerja penyelesaian pengaduan paling 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 2023 SAMPAI DENGAN TANGGAL 31 DESEMBER 2023





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	18	18	100	5.7	3.50	2024-07-15 12:37:34
DINAS SOSIAL	0	0	0	5	5	100	0.1	0	2024-07-04 10:28:33
DINAS KESEHATAN	0	0	0	2	2	100	11.5	0	2024-06-28 10:56:50
DINAS LINGKUNGAN HIDUP	0	0	0	2	2	100	0	5.00	2023-09-30 22:59:36
INSPEKTORAT	0	0	0	2	2	100	21	0	2024-07-14 07:57:40
SATPOL PP	0	0	0	2	2	100	3	0	2023-10-17 11:13:58
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA	0	0	0	1	1	100	0	2.00	2024-04-05 08:58:02
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	0	0	0	1	1	100	34	0	2024-07-06 07:40:26
DINAS KETAHANAN PANGAN	0	0	0	1	1	100	0	0	-
DINAS PERHUBUNGAN	0	0	0	1	1	100	3	0	2024-02-22 13:53:49
DINAS PERTANIAN	0	0	0	1	1	100	33	0	2024-07-01 11:02:05
SEKRETARIAT DAERAH	0	0	0	1	1	100	7	0	2023-07-17 10:00:00

BAB VIII

PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

A. Pembinaan

1. Pembinaan penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik meliputi: pengaturan, pengawasan, bimbingan, penilaian, dan evaluasi yang dilakukan secara berjenjang.
2. Penanggung Jawab pelayanan publik mendorong terciptanya inovasi pengelolaan pengaduan dan pemanfaatan data pengaduan.
3. Hasil pembinaan pada tingkat penyelenggara disampaikan Pembina kepada Menteri melalui SP4N-LAPOR!.

B. Pengawasan

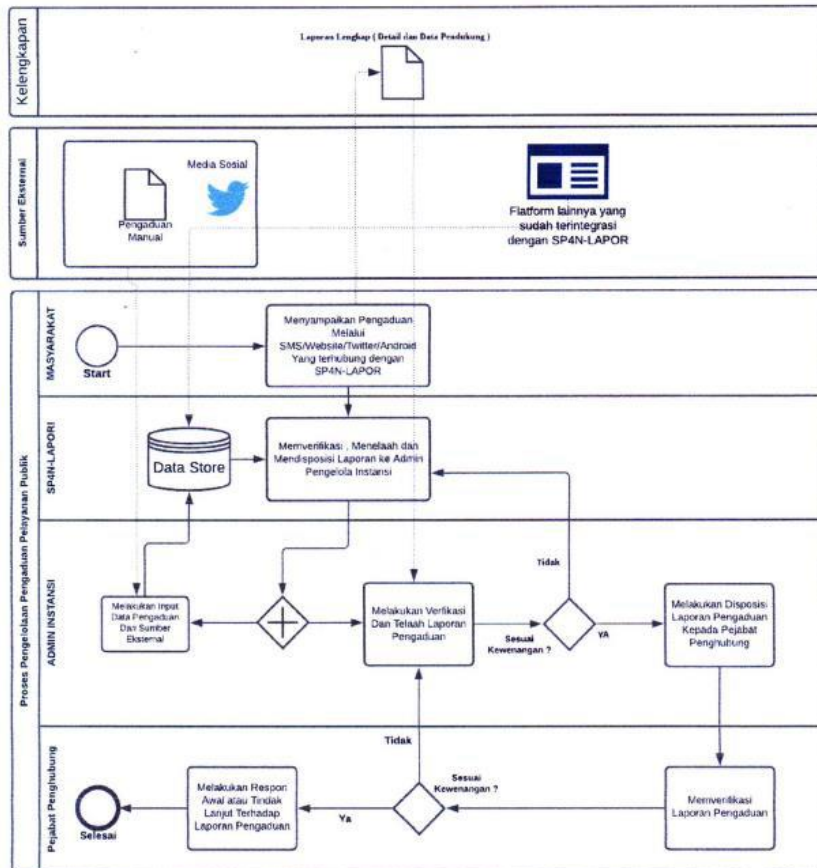
1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Menteri pada tingkat nasional dan Pembina pada tingkat penyelenggara pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
2. Pembina memberikan apresiasi dan/atau sanksi dalam rangka pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan di lingkungan masing- masing.
3. Hasil pengawasan disampaikan oleh Menteri pada tingkat nasional kepada Presiden dan diumumkan kepada masyarakat.
4. 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

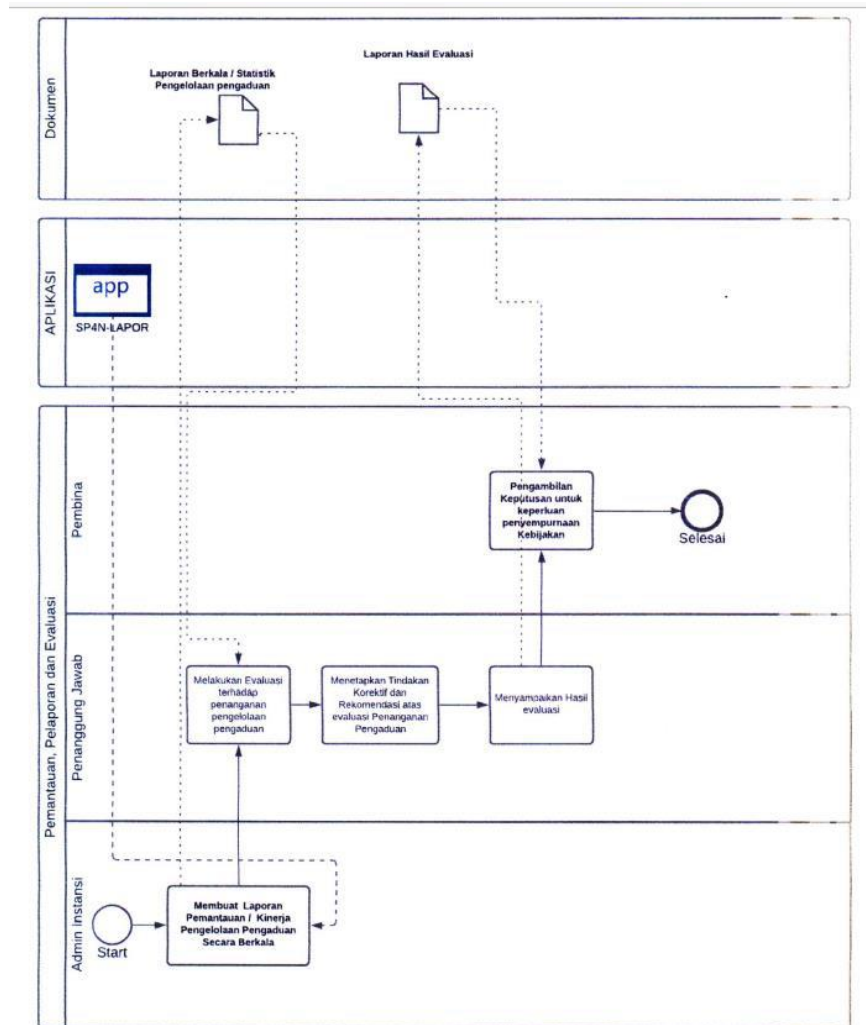
1. Setiap SKPD yang telah memiliki sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik diwajibkan mengintegrasikan sistem tersebut dengan SP4N-LAPOR!.
2. Setiap SKPD yang tidak memiliki sistem pengelolaan pengaduan wajib menggunakan SP4N-LAPOR! sebagai wadah pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
3. Mekanisme 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 sosialisasi Aplikasi Laporan pada pejabat penghubung Organisasi Perangkat Daerah	Memberikan informasi kepada pejabat penghubung pengelola aplikasi Laporan di Lingkup Pemerintah Kabupaten Lombok Tengah	Januari - Desember	100 %	Pejabat Penghubung OPD	
2.	Melakukan sosialisasi Aplikasi Laporan 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 laporan media kerjasama pemerintah	Memberikan informasi kepada masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam menyampaikan aspirasi maupun aduan untuk peningkatan kinerja pembangunan	Januari - Desember	100 %	Masyarakat	

4.	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 R masing masing OPD	
5.	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

Melalui peningkatan sosialisasi LAPOR kepada masyarakat diharapkan peran serta masyarakat dalam turut mengawal pembangunan melalui kontrol pelayanan publik dapat meningkatkan kinerja pembangunan di Kabupaten Lombok tengah. Demikian rencana aksi pengelolaan SP4N LAPOR di Kabupaten Lombok tengah disampaikan.