



Pengelolaan SP4N-LAPOR!

Sub Bagian Pelayanan Publik dan Tatalaksana Bagian Organisasi Setda Kab. Buleleng

2021

Peran Penting Penanganan Pengaduan bagi Pelayanan Publik yang Lebih Baik



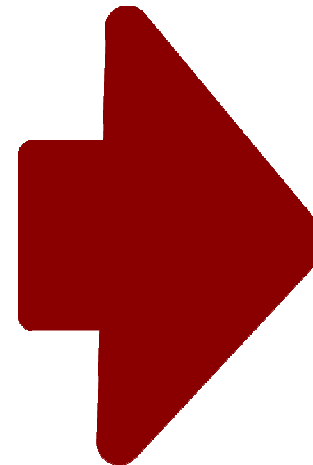
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Mekanisme penanganan pengaduan adalah **ruang partisipasi masyarakat sebagai bentuk pengawasan** konstruktif dan upaya membangun kepercayaan masyarakat pada Pemerintah

Mekanisme penanganan pengaduan merupakan sarana **perlindungan bagi penyelenggara layanan publik**, agar dapat memberikan jawaban secara layak atas kritikan atau laporan masyarakat

Mekanisme penanganan **pengaduan yang terintegrasi** secara nasional diperlukan untuk membangun kesatuan pengelolaan agar **efektif, efisien dan mudah** baik bagi masyarakat maupun bagi penyelenggara layanan

Seiring dengan **meningkatnya akses dan keterhubungan penyelenggaraan layanan dengan masyarakat**, maka **pengaduan justru semakin meningkat**, sehingga sistem pengaduan juga berfungsi sebagai sarana kritik yang konstruktif, aspiratif & apresiatif



Tujuan Akhir

Mewujudkan Layanan Publik di Indonesia yang berkualitas dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat

Konsep Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Pengelolaan pengaduan belum terintegrasi sehingga penanganan berjalan parsial, tidak terkoordinir, terjadi inefisiensi, duplikasi

SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik

SP4N dibentuk untuk mendorong “**no wrong door policy**” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun & jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang

SP4N bertujuan:

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, terkoordinasi;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik



UU 25/2009



Perpres 76/2013

Perpres 95/2018

Dengan Prinsip “No Wrong Door Policy”



Sistem Pengelompokan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

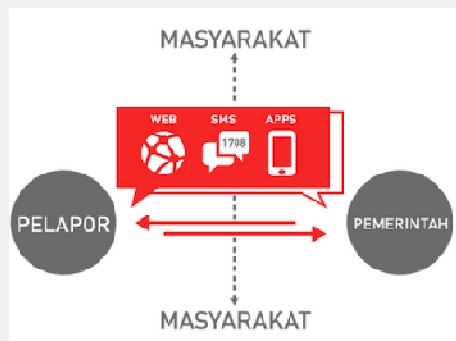


PRINSIP LAPOR! SEBAGAI SP4N



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

MUDAH



Mudah Diakses

Kanal beragam dan terintegrasi:

- www.lapor.go.id
- SMS 1708
- Mobile Apps
- Twitter

Mekanisme interaktif

Tersedia fitur whistleblower

Mudah Dikelola

Layanan berbasis teknologi

Tersedia dashboard pengelolaan

TERPADU



Terhubung dengan K/L/D

Terhubung dengan:

K/L/Pemda/BUMN,D

Menghubungkan berbagai instansi

Konsep no wrong door policy

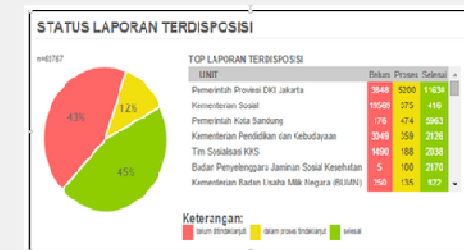
Disposisi & Tindak Lanjut Digital

Koordinasi lebih cepat dan tepat

Integrasi dengan Kanal Existing

Mudah diadopsi, tanpa biaya teknis

TUNTAS



Akuntabilitas Proses

Laporan mudah ditelusuri

Status penanganan terlacak #ID

Membuka ruang diskusi publik

Indikator Tindak Lanjut

Ketuntasan termonitor

Indikator "Merah, Kuning, Hijau"

Publikasi Statistik

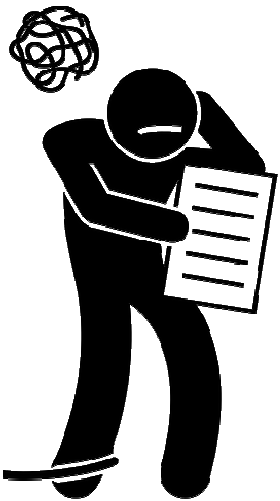
Masyarakat menilai langsung

Audit kinerja secara partisipatif

Alur Proses Pengelolaan Pengaduan Masyarakat SP4N-LAPOR!

1

Masalah yang
Dialami oleh
Masyarakat



Kanal
SP4N-LAPOR!
Kabupaten
Buleleng



www.lapor.go.id



Aplikasi
Android



Buleleng (Spasi)
Aduan SMS 1708

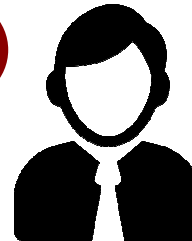
4



Pejabat Penghubung di
Unit/OPD

- Melakukan tindak lanjut/ menjawab laporan yang diterima

3



Admin Instansi

- Melakukan Verifikasi dan disposisi
- Monitoring dan Evaluasi pengelolaan unit/OPD

2



Admin Nasional

- Melakukan Verifikasi dan disposisi
- Monitoring dan Evaluasi pengelolaan instansi



SAKSI MELALUI LAYANAN PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK

AYO SAMPAIKAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ANDA

Kirim SMS ke **1708** dengan format:

Buleleng (spasi) Aduan

atau melalui website:

www.lapor.go.id

✓ MUDAH ✓ TERPADU ✓ TUNTAS

UNTUK PELAYANAN PUBLIK YANG LEBIH BAIK



CARA MELAPOR YANG BAIK

1.



Menuju website
www.lapor.go.id
dan login

2.



Uraikan kronologi
laporan dengan
jelas dan lengkap

3.



Sebutkan waktu
dan tempat

4.



Gunakan Bahasa
Indonesia yang
baik dan benar

5.



Lampirkan bukti
pendukung apabila
tersedia

Kirimkan laporanmu
dan tunggu laporan
diverifikasi

Fitur **Anonim & Rahasia** Dapat Melindungi Identitas Pelapor

Ajukan Laporan Anda:

Apa laporan anda?

...Pilih Kategori...

Anonim
 Rahasia

LAPOR!

Anonim:
Identitas pelapor tidak dapat dilihat oleh pihak terlapor dan publik.

Rahasia:
Seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik.



SP4N-LAPOR! KAB BULELENG TAHUN 2020



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL



*) Update September 2019

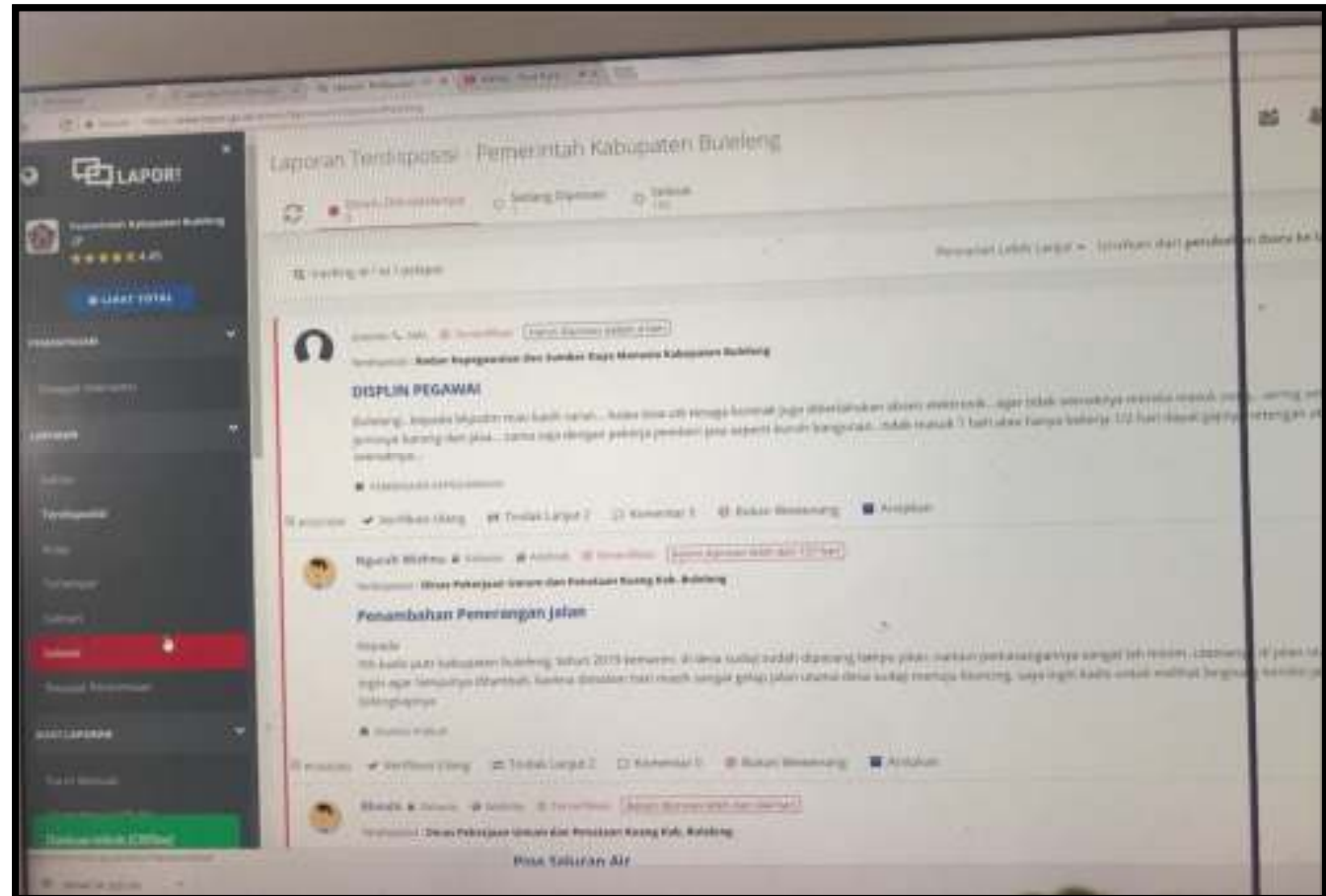
TOP 5 TOPIK SP4N-LAPOR! 2020 KABUPATEN BULELENG



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL



Sub-Domain
(buleleng.lapor.go.id)





LAPOR!

TERIMA KASIH 😊

