



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

**PENGELOLAAN PENGADUAN
UNTUK PELAYANAN PUBLIK
YANG LEBIH BAIK**

20 . 02 . 2018

KOORDINASI LAPOR!-SP4N PUSAT

SP4N

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

UU 25/2009 → Perpres 76/2013 → Permenpan 3/2015 → SE Menpan 4/2016



KONSEP SISTEM PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)

PERPRES 76/2013

PERMENPAN-RB 24/2014

1

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

2

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

3

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

RENCANA TINDAK LANJUT

1 2

Membuat rencana aksi yang ditandatangani pimpinan daerah.

Mengaktifkan peran Pemerintah Provinsi sesuai PP Nomor 12 Tahun 2017 tentang pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintah daerah.



PENETAPAN SK TIM PENGELOLA PENGADUAN

- Admin dapat terdiri dari (Dinas Kominfo, Bagian Organisasi dan Inspektorat atau sesuai kebutuhan di daerah).
- Pembagian peran admin, antara dinas kominfo, bagian organisasi serta inspektorat.



Contoh SK Tim Pengelola dapat
didownload di
<http://bit.ly/2GbdFh5>



SOSIALISASI DAN BINTEK BAGI PIMPINAN INSTANSI, ADMIN DAN PEJABAT PENGHUBUNG

- Melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! kepada seluruh kepala satuan unit kerja/ OPD.
- Melaksanakan bimbingan teknis bagi admin dan pejabat penghubung.



SOSIALISASI DAN EDUKASI SP4N-LAPOR! KEPADA MASYARAKAT

Melaksanakan sosialisasi SP4N-LAPOR! kepada seluruh masyarakat.

Materi desain sosialisasi LAPOR!
dapat didownload melalui:
s.id/materipromosiLAPOR



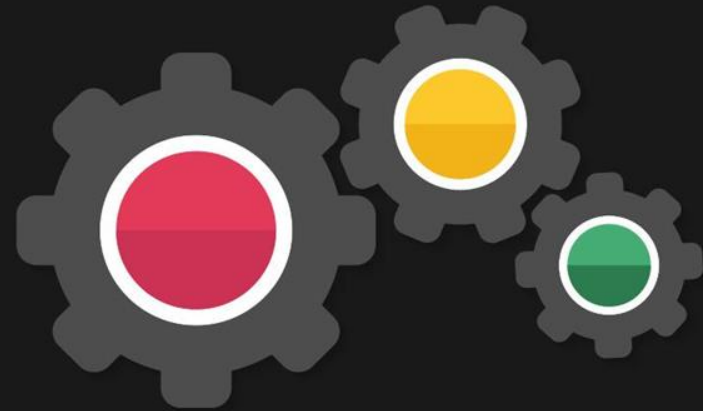
PEMBENTUKAN TIM PENANGANAN PENGADUAN

Rapat berkala untuk tindak lanjut
penanganan pengaduan.



PEMBUATAN SOP

Pembuatan SOP ditingkat unit
layanan dan instansi



PEMANFAATAN DATA

Memfaatkan data pengaduan sebagai sarana perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik.



Provinsi	Nama Pemda (Memiliki SK dan Akun)*	Keaktifan (last Login) sampai dengan 12 Februari 2018*	Jumlah Pengaduan 1 tahun*	RTL 1 tahun (hari)	Laporan yang Ditindaklanjuti			
					Belum	Proses	Selesai	
Sulawesi Utara	Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara	11/16/17 11:01	16	-	0	0	0	0
	Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow	4/6/17 11:11	3	-	0	0	0	0
	Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan	7/18/17 9:34	4	-	0	0	0	0
Gorontalo	Belum ada							
Sulawesi Tengah	Pemerintah Kabupaten Buol	4/5/17 10:06	0	-	0	0	0	0
	Pemerintah Kabupaten Sigi	5/9/17 12:31	7	0	2	0	1	
	Pemerintah Kabupaten Donggala	11/24/17 14:03	11	0	1	0	1	
Sulawesi Barat	Pemerintah Kabupaten Majene	12/14/17 9:45	7	8	0	0	1	
	Pemerintah Kabupaten Mamuju	12/27/17 11:08	26	-	1	0	0	
	Pemerintah Kabupaten Mamuju Tengah	1/9/18 13:36	12	-	1	0	0	
Sulawesi Tenggara	Pemerintah Kabupaten Buton	5/8/17 19:39	9	-	0	0	0	
	Pemerintah Kabupaten Kolaka	2/8/18 8:32	99	-	3	0	0	
Sulawesi Selatan	Pemerintah Kabupaten Luwu Timur	11/13/17 11:40	5	-	0	0	0	
	Pemerintah Kabupaten Luwu Utara	2/12/18 7:26	3	0	2	0	2	
	Pemerintah Kabupaten Sinjai	3/30/17 11:46	3	-	1	0	0	
Daerah Istimewa Yogyakarta	Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta	2/12/18 14:17	46	0	2	1	4	
	Pemerintah Kabupaten Kulon Progo	2/9/18 9:59	40	7	15	3	17	
Jawa Tengah	Pemerintah Kabupaten Banjarnegara	2/12/18 11:20	651	0	40	2	164	
	Pemerintah Kabupaten Batang	11/14/17 14:18	132	0	30	52	9	
	Pemerintah Kabupaten Cilacap	1/10/18 11:25	68	0	8	1	16	
	Pemerintah Kabupaten Grobogan	1/16/18 9:27	20	2	2	0	2	
	Pemerintah Kabupaten Wonogiri	2/12/18 12:43	14	23	0	0	6	
	Pemerintah Kabupaten Tegal	5/7/17 0:32	29	-	9	0	0	

Data keterhubungan berdasarkan kepemilikan akun dan SK dalam sistem SP4N-LAPOR! (update 12 Februari 2018).

*data diambil dari Laporan 4 pada periode 1 Januari 2017 - 31 Desember 2017 lalu dianalisis dengan Tableau.

2018

Kemenpanrb akan
menyelenggarakan
SP4N-LAPOR!
competition

 **LAPOR!**

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL





THANK YOU



Layanan Aspirasi
dan Pengaduan
Online Rakyat



@LAPOR1708



@lapor1708



@lapor1708

www.lapor.go.id