



PEMERINTAH
KABUPATEN
BULELENG



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

LAPORAN TRIWULAN I

IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT DAN MONITORING
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE MASYARAKAT



SP4N LAPOR!

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

2026

SAMPAIKAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN ANDA UNTUK
PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG MELALUI



SMS

KETIK :
BULELENG(SPASI)ADUAN
KIRIM KE 1798

MUDAH, TUNTAS, TERPADU

Untuk Pelayanan Publik Lebih Baik

DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK
KABUPATEN BULELENG





ပီပီခိန္နုၣ် ကမ္ပူပရၢၤခါၣ်တၢ်ပုၤလၢၤ

PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG

သိၣ်ခါၣ်ရၢၤပုၤလၢၤခါၣ်တၢ်ပုၤလၢၤ

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK

ဧၣ်ပုၤလၢၤခါၣ်တၢ်ပုၤလၢၤခါၣ်တၢ်ပုၤလၢၤ

Jl. Pahlawan No. 1 Singaraja Telp./Fax (0362) 21146

Web Site : kominfosanti.bulelengkab.go.id Email : kominfosanti@bulelengkab.go.id

LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT, DAN MONITORING TINDAKLANJUT

PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2026

A. LATAR BELAKANG

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum dikelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dalam good governance maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Tujuannya, masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional.

Untuk itu Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang sering disingkat menjadi SP4N – LAPOR!. SP4N – LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website **www.lapor.go.id**, **SMS 1708** , **Twitter @lapor1708** serta **aplikasi mobile (Android dan iOS)**. Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015

SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N bertujuan agar:

- Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, 396 Pemerintah Daerah, 94 Pemerintah Kota dan 34 Pemerintah Provinsi. Aplikasi LAPOR! ini sudah mulai diterapkan Kabupaten Buleleng sejak tahun 2017. Sejak 2017 hingga kini dari data yang ada terlihat animo masyarakat yang memanfaatkan saluran ini untuk melaporkan setiap permasalahan yang hadapi terkait pelayanan publik semakin meningkat.

B. PEMANFAATAN DATA

➤ **REKAPITULASI KINERJA**

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (tanpa arsip dan tunda)	%TL	RTL	RHP
0	0	2	7	0	0	9	100	1	5

Keterangan :

- Proses : laporan yang masih ditanggapi oleh pelapor
- Selesai : laporan yang sudah tidak ditanggapi lagi oleh pelapor dan ditutup system
- Tunda : laporan yang datanya tidak lengkap
- Arsip : laporan yang dikirim berulang
- % TL : presentase tindak laporan
- RTL : rata – rata tindak lanjut
- RHP : rata – rata hasil penilaian

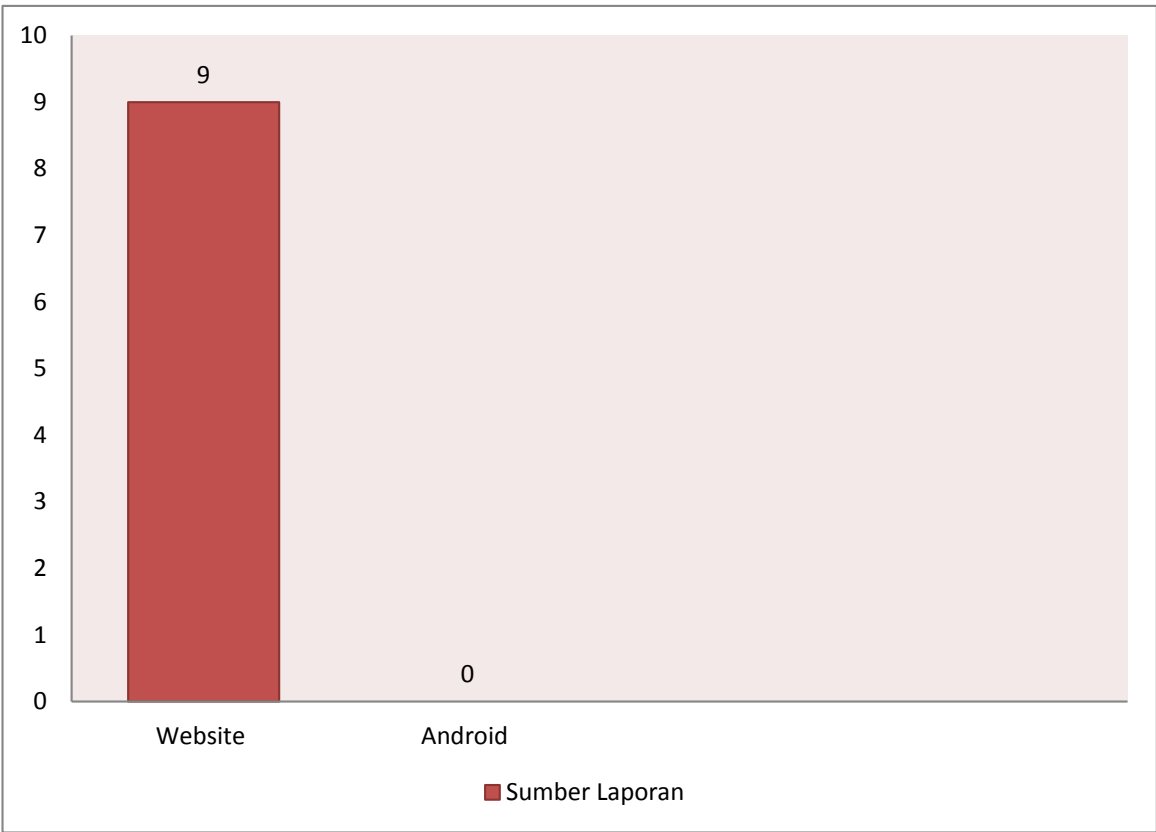
➤ **Laju Verifikasi :**



Keterangan :

- 1. Tepat Waktu < = 3 hari : 8(89 %)
- 2. Terlambat > = 3 hari : 1(11 %)
- 3. Rata – rata Laju Verifikasi : 1,0 Hari

➤ **Sumber Laporan**



Keterangan :

- 1. Website : 9
- 2. Android : 0

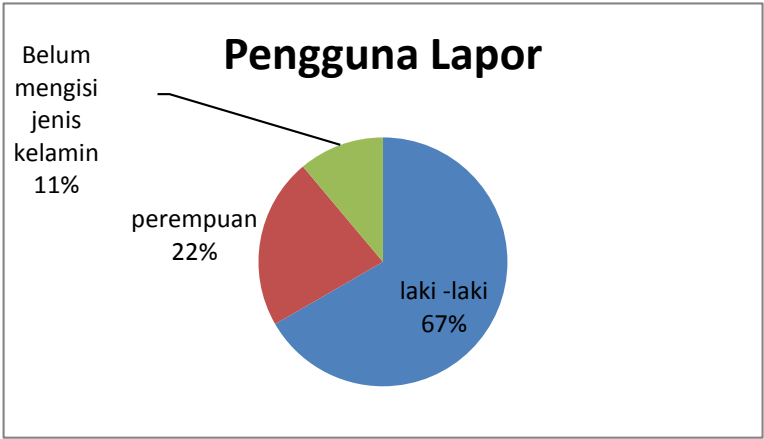
➤ **Klasifikasi Laporan Pengaduan**



Keterangan :

- | | |
|--|-------------|
| 1. Aspirasi | : 0 (0 %) |
| 2. Pengaduan Berkadar Pengawasan | : 0 (0 %) |
| 3. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan | : 9 (100 %) |
| 4. Permintaan Informasi | : 0 (0 %) |

➤ **Laporan Pengguna LAPOR!**



Keterangan :

- | | |
|-------------------------------|------------|
| 1 Perempuan | : 2 (22%) |
| 2 Laki-laki | : 6 (67 %) |
| 3 Belum mengisi jenis kelamin | : 1 (11%) |

➤ **Laporan Masuk**



Keterangan :

- | | |
|---------------------------------------|-----------|
| 1. Laporan belum terverifikasi | : 0 |
| 2. Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti | : 0 |
| 3. Terdisposisi Sedang Diproses | : 2 (22%) |
| 3. Terdisposisi Selesai | : 7 (78%) |
| 4. Laporan Tertunda | : 0 |
| 5. Laporan Arsip | : 0 |

C. TINDAK LANJUT TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan laporan periode 1 Januari – 31 Maret 2026, melalui Dinas Komunikasi, Informasi Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan terdapat peningkatan respon dari setiap instansi pengelola pengaduan di masing – masing perangkat daerah terhadap laporan yang masuk. Lamanya respon perangkat daerah rata –rata di karenakan admin melakukan kordinasi terlebih dahulu pada atasan dan kadang tidak langsung keluar disposisi yang diperlukan

D. PENUTUP

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja masing –masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu ditingkatkan. Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip Senyum, Salam dan Sapa sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima. Selain itu diharapkan unit kerja selalu memanfaatkan media sosial, laman/ website satuan kerja, surat kabar, dan media informasi lainnya agar masyarakat dapat lebih memahami ruang lingkup pelayanan unit kerja tersebut

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng Atas perhatiannya diucapkan terima kasih

Singaraja, 31 Maret 2026





PEMERINTAH
KABUPATEN
BULELENG



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

LAPORAN TRIWULAN II

IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT DAN MONITORING
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE MASYARAKAT



SP4N LAPOR! LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT 2026 —



SAMPAIKAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN ANDA UNTUK
PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG MELALUI



SMS

KETIK :
BULELENG(SPASI)ADUAN
KIRIM KE 1798

MUDAH, TUNTAS, TERPADU

Untuk Pelayanan Publik Lebih Baik

DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK
KABUPATEN BULELENG





ပီပီဂိန္တုး ကမ္ပူပရဏာနိက္ခရပရန

PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG

သိခသိရကောယုခိခသိခကမ္ပူပရဏာနိက္ခရပရန

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK

ကမ္ပူပရဏာနိက္ခရပရနသိခကမ္ပူပရဏာနိက္ခရပရန/ပရနိပိရန (၁၀၇၆၅၅) ၁၇၇၆၅၅

Jl. Pahlawan No. 1 Singaraja Telp./Fax (0362) 21146

Web Site : kominfosanti.bulelengkab.go.id Email : kominfosanti@bulelengkab.go.id

LAPORAN IDENTIFIKASI, TINDAKLANJUT & MONITORING

TINDAKLANJUT PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2026

A. LATAR BELAKANG

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dalam good governance maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Tujuannya, masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional.

Untuk itu Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yang sering disingkat menjadi SP4N-LAPOR!. SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website **www.lapor.go.id**, **SMS 1708**, **Twitter @lapor1708** serta **aplikasi mobile (Android dan iOS)**. Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N-LAPOR bertujuan agar:

- Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia. Aplikasi LAPOR! ini sudah mulai diterapkan Kabupaten Buleleng sejak tahun 2017. Sejak 2017 hingga kini dari data yang ada terlihat animo masyarakat yang memanfaatkan saluran ini untuk melaporkan setiap permasalahan yang hadapi terkait pelayanan publik semakin meningkat.

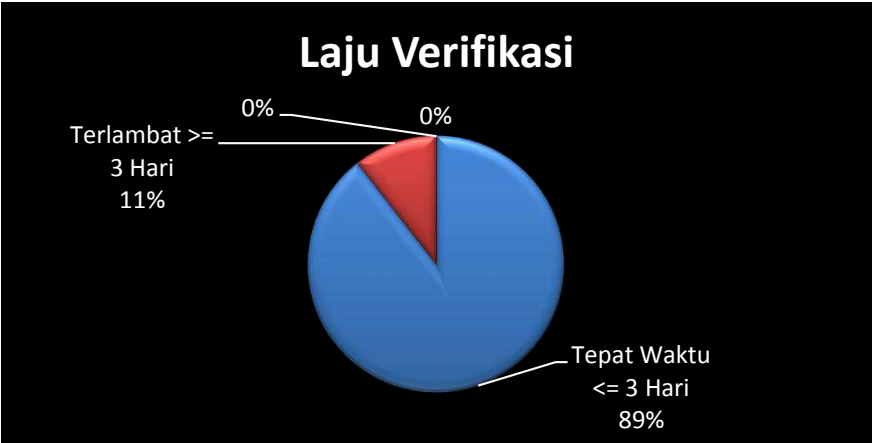
B. PEMANFAATAN DATA

1. REKAPITULASI KINERJA

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (tanpa arsip dan tunda)	%TL	RTL	RHP
0	0	3	16	0	0	19	100	0,2	3

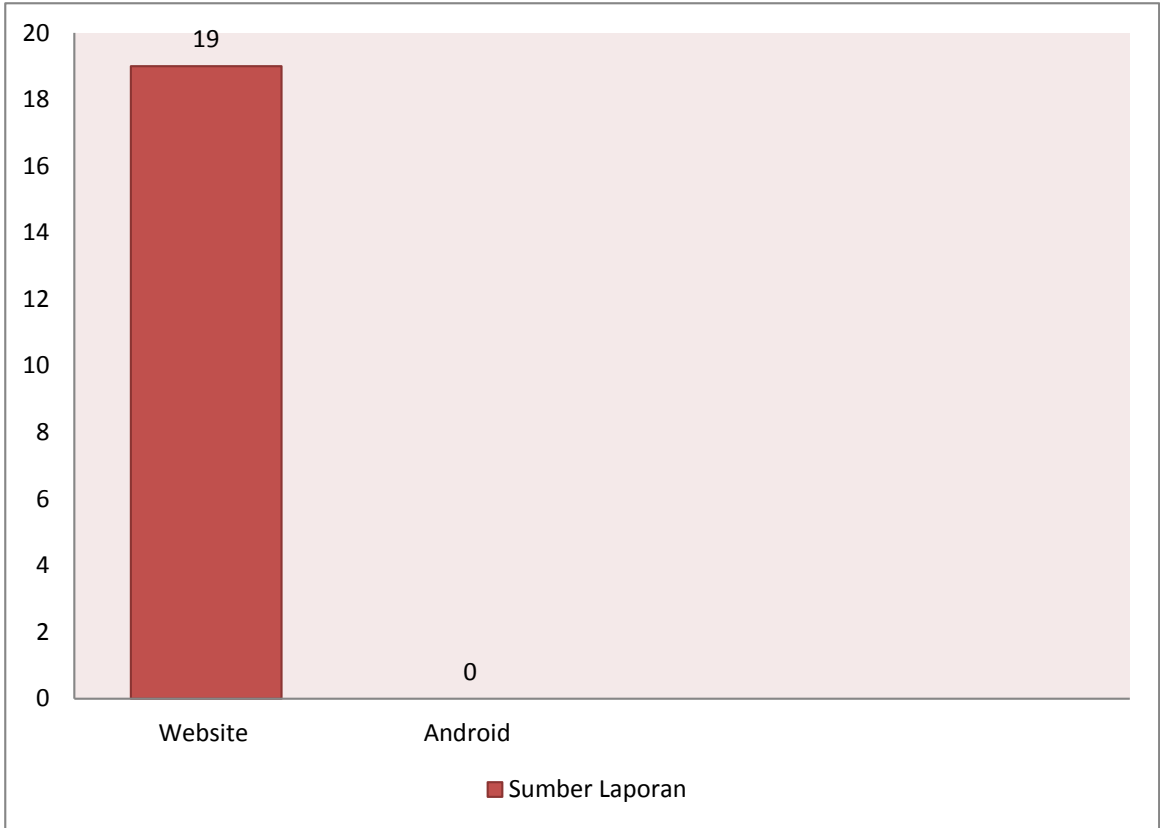
- Keterangan :
- 1. Proses : laporan yang masih ditanggapi oleh pelapor
 - 2. Selesai : laporan yang sudah tidak ditanggapi lagi oleh pelapor dan ditutup sistem
 - 3. Tunda : laporan yang datanya tidak lengkap
 - 4. Arsip : laporan yang dikirim berulang
 - 5. %TL : presentase tindak lanjut laporan
 - 6. RTL : rata-rata tindak lanjut
 - 7. RHP : rata-rata hasil penilaian

2. LAJU VERIFIKASI



- Keterangan :
- 1. Tepat Waktu < = 3 hari : 17
 - 2. Terlambat > = 3 hari : 2
 - 3. Rata-rata Laju Verifikasi : 0,8 Hari

3. SUMBER LAPORAN



- Keterangan :
- 1. Website : 19
 - 2. Android : 0

4. KLASIFIKASI LAPORAN PENGADUAN



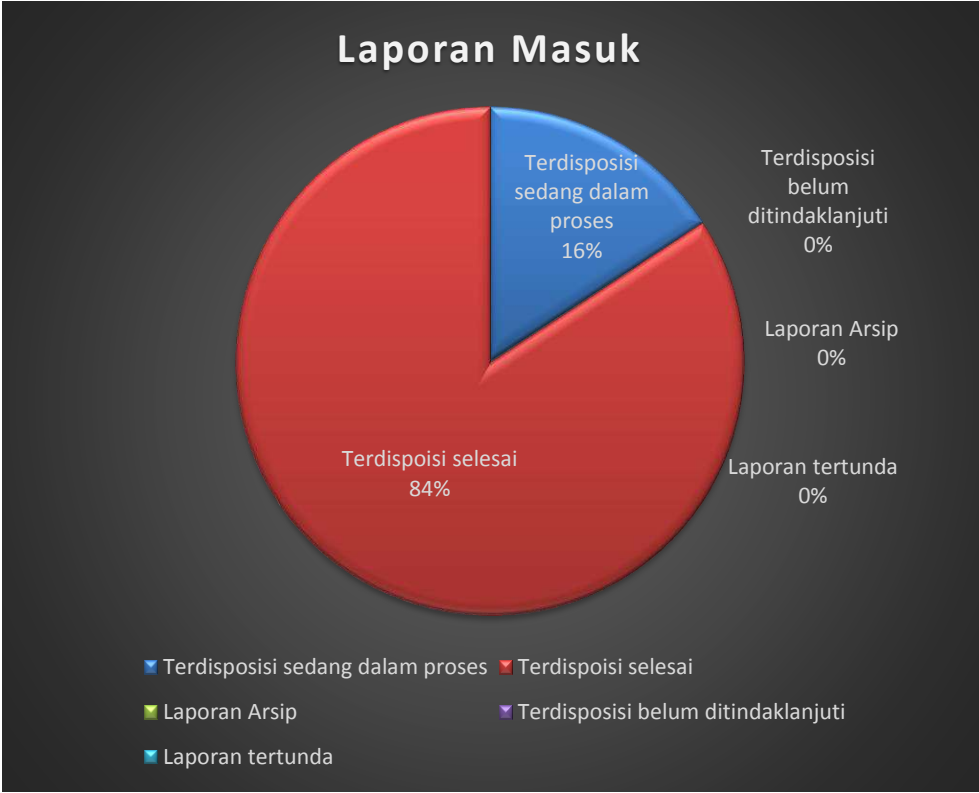
Keterangan	:	
1. Aspirasi	:	2
2. Pengaduan Berkadar Pengawasan	:	0
3. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	:	17
4. Permintaan Informasi	:	0

5. JENIS KELAMIN PELAPOR



Keterangan	:	
1. Perempuan	:	1
2. Laki-laki	:	18
3. Belum Mengisi Jenis Kelamin	:	0

6. PENGELOLAAN LAPORAN MASUK



Keterangan	:	
1. Laporan Belum Terverifikasi	:	0
2. Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	:	0
3. Terdisposisi Sedang Diproses	:	3
4. Terdisposisi Selesai	:	16
5. Laporan Tertunda	:	0
6. Laporan Arsip	:	0

C. TINDAK LANJUT TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan laporan periode 1 April-30 Juni 2026, melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng melakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari hasil pemantauan dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan terdapat peningkatan respon dari setiap instansi pengelola pengaduan di masing-masing perangkat daerah terhadap laporan yang masuk. Lamanya respon perangkat daerah rata-rata disebabkan admin melakukan kordinasi terlebih dahulu pada atasan dan kadang tidak langsung keluar disposisi yang diperlukan.

D. PENUTUP

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka setiap unit kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu ditingkatkan. Petugas pelayanan publik perlu untuk selalu menunjukkan performa terbaiknya dengan menerapkan prinsip Senyum, Salam dan Sapa, sehingga memberikan kesan bahwa instansi tersebut telah bersikap profesional dan prima.

Selain itu diharapkan unit kerja selalu memanfaatkan media sosial, laman/ website satuan kerja, surat kabar, dan media informasi lainnya agar masyarakat dapat lebih memahami ruang lingkup pelayanan unit kerja tersebut.

Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih

Singaraja, 30 Juni 2026

