



DIREKTORI INOVASI **SP4N** **LAPOR!**

Pusat Inovasi Administrasi Negara
Deputi Bidang Kajian Kebijakan dan Inovasi Administrasi Negara

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

SP4N LAPOR!

Sejarah Pengembangan

- 01** Latar Belakang
Dasar Hukum
Perkembangan Stakeholder

Layanan Utama

- 02** Fitur Layanan
Pengembangan

Hasil dan Dampak

- 03** Hasil Layanan
Dampak Layanan

04 Faktor Keberhasilan

05 Permasalahan/Tantangan dan Upaya Mengatasinya





SEJARAH PENGEMBANGAN



Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

Sampaikan laporan Anda langsung kepada instansi pemerintah berwenang

Sampaikan Laporan Anda

Pilih Klasifikasi Laporan

PENGADUAN

ASPIRASI

PERMINTAAN INFORMASI

LATAR BELAKANG

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dibentuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung prinsip pemerintahan terbuka yang mempermudah publik dalam menyampaikan pengaduan serta aspirasi. SP4N-LAPOR! merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara Pelayanan Publik dan dikelola Kementerian. Selain itu, sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional bertujuan untuk melindungi pengguna pelayanan dalam mendapatkan Pelayanan Publik yang berkualitas, wajar dan adil.

Amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 menjadi dasar pembentukan SP4N LAPOR. Peraturan

Presiden Nomor 76 Tahun 2013 juga mengatur mengenai hak, kewajiban, mekanisme, serta sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional. Menindaklanjuti Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013, disahkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik Nasional dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap untuk Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan.



DASAR HUKUM

**Undang-undang Nomor 25
Tahun 2009**

tentang Pelayanan Publik

1

**Peraturan Presiden Nomor 76
Tahun 2013**

tentang Pengelolaan
Pengaduan Pelayanan Publik

2

**Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 24
Tahun 2014**

tentang Pedoman Pengelolaan
Pengaduan Pelayanan publik
Nasional

3

**Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 3 Tahun 2015**

**Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 46 Tahun 2020**

tentang Road Map
Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Nasional
Tahun 2020-2024

4

tentang Road Map
Pengembangan Sistem
Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik Nasional

5

PERKEMBANGAN STAKEHOLDER



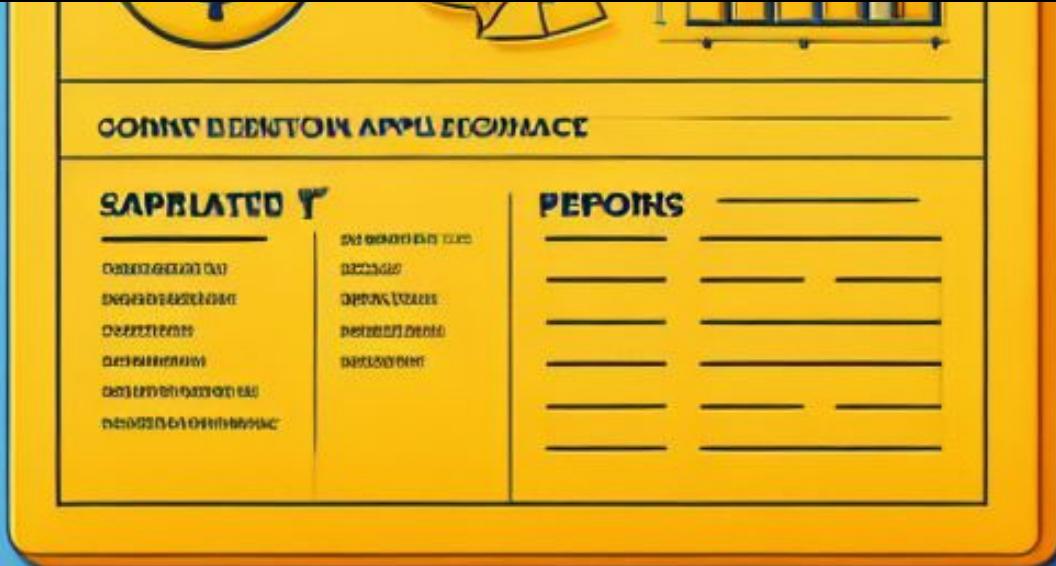


COMPLIANCE CHECKING AND OBJECTIVE

COMPLIANCE

COMPLIANCE

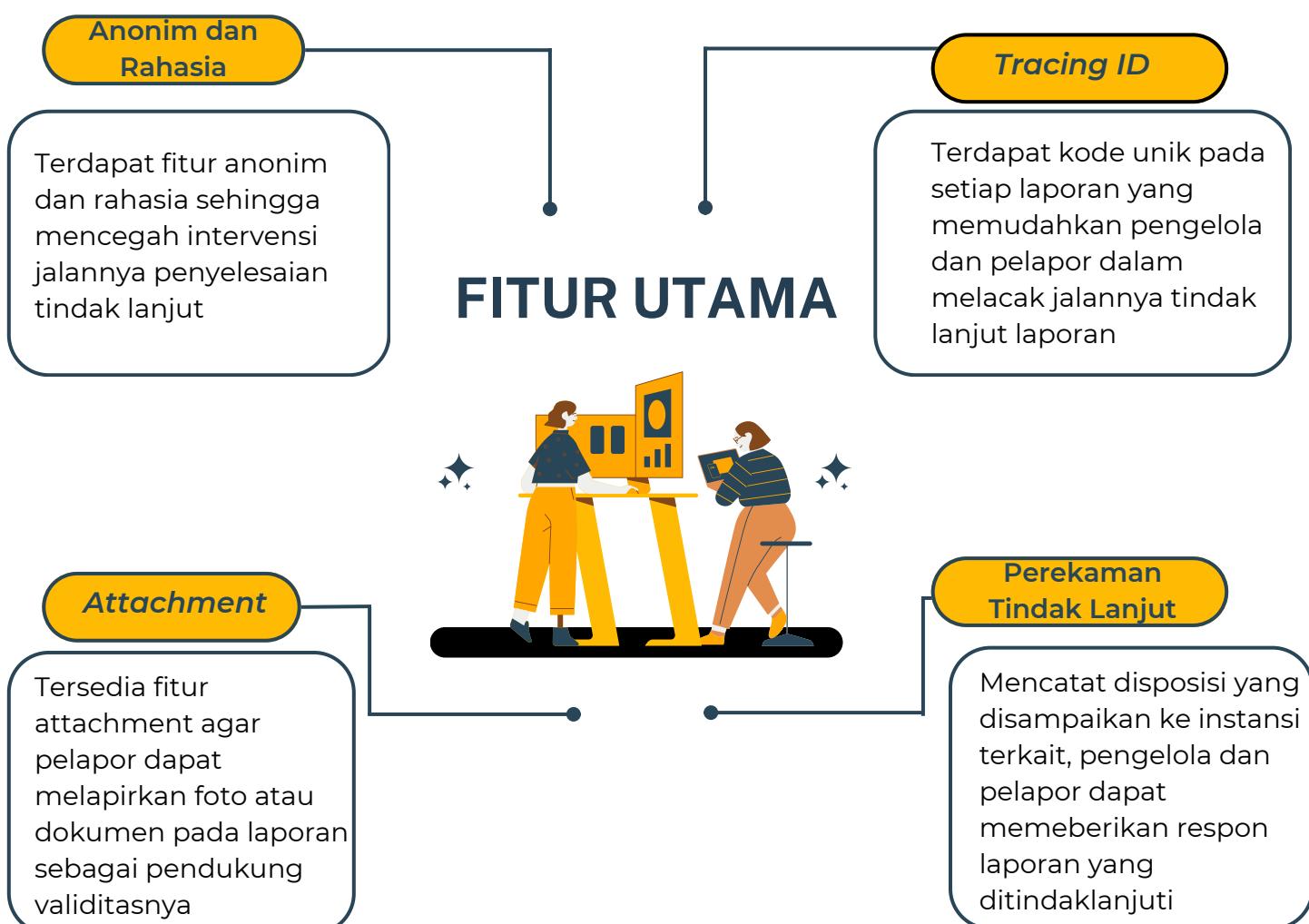
LAYANAN UTAMA



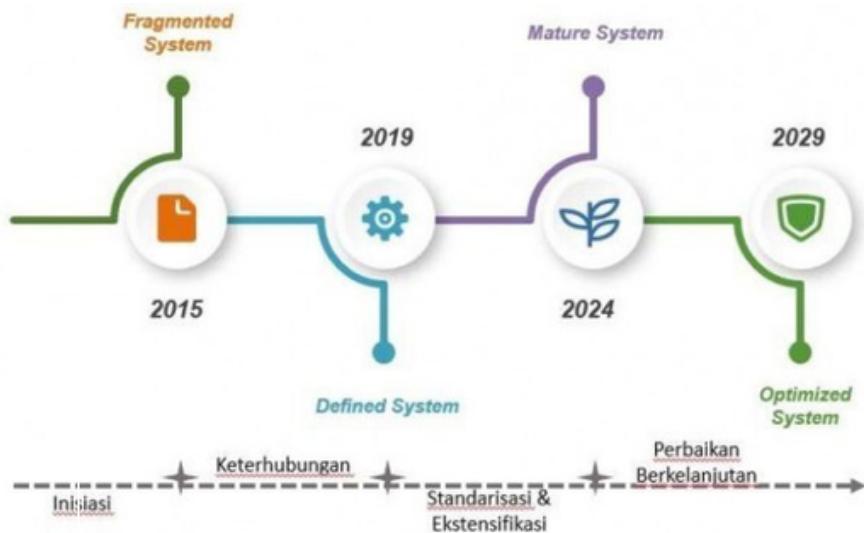
FITUR LAYANAN

SP4N LAPOR! menyediakan layanan pengaduan dengan prinsip “no wrong door policy” yang memungkinkan pengguna (Pelapor) untuk memberikan pengaduan (aspirasi, kritik, dan saran) secara bebas tanpa harus menentukan benar atau salah pengaduan tersebut. Semua pengaduan akan diverifikasi oleh admin nasional untuk menentukan topik pengaduan dan instansi yang tepat.

Setiap instansi di lingkup kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah wajib mengelola pengaduan melalui SP4N LAPOR!. SP4N LAPOR! didukung oleh fitur - fitur terkini yang dapat mendukung terciptanya pengelolaan pengaduan yang efektif dan efisien serta memiliki daya guna bagi penyelesaian pengaduan Masyarakat. Berikut fitur-fitur unggulan SP4N LAPOR!, yaitu:



PENGEMBANGAN



01

SEBELUM 2015: FRAGMENTED SYSTEM

Pengelolaan pengaduan masih sangat terfragmentasi

2015 - 2019: DEFINED SYSTEM

Pengelolaan dimana SP4N sebagai sistem telah terdefinisi mulai cukup jelas dan tergubung

02

2019 - 2024: MATURE SYSTEM

Standarisasi dan ekstensifikasi serta memperkuat keterlibatan K/L/D yang sudah terintegrasi dan mendorong sebanyak-banyaknya.

03

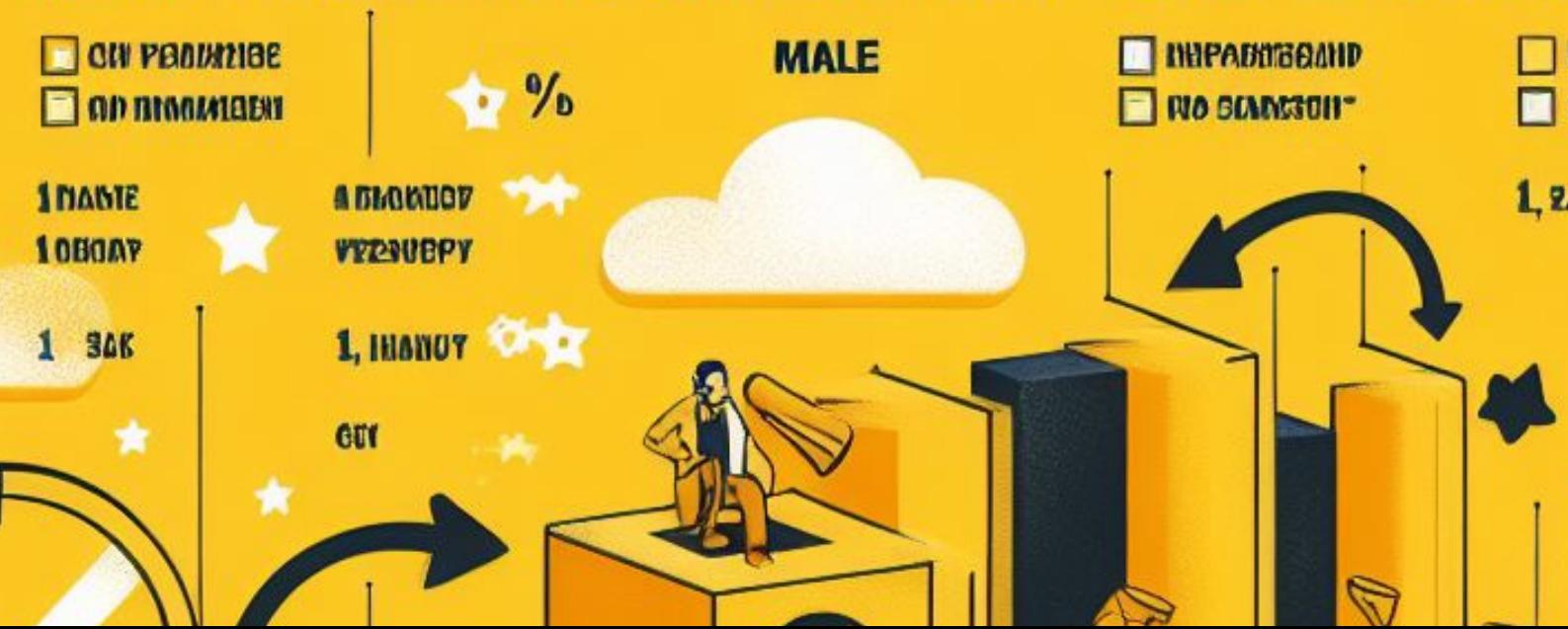
2024 - 2029: OPTIMIZED SYSTEM

Perbaikan lanjutan sehingga SP4N bisa lebih optimal dan memiliki kemampuan daya saing dengan negara-negara lain

04

RESULTS AND IMPACT OF COMPLAINT SYSTEM

MANAGEMENT REPORT



HASIL DAN DAMPAK



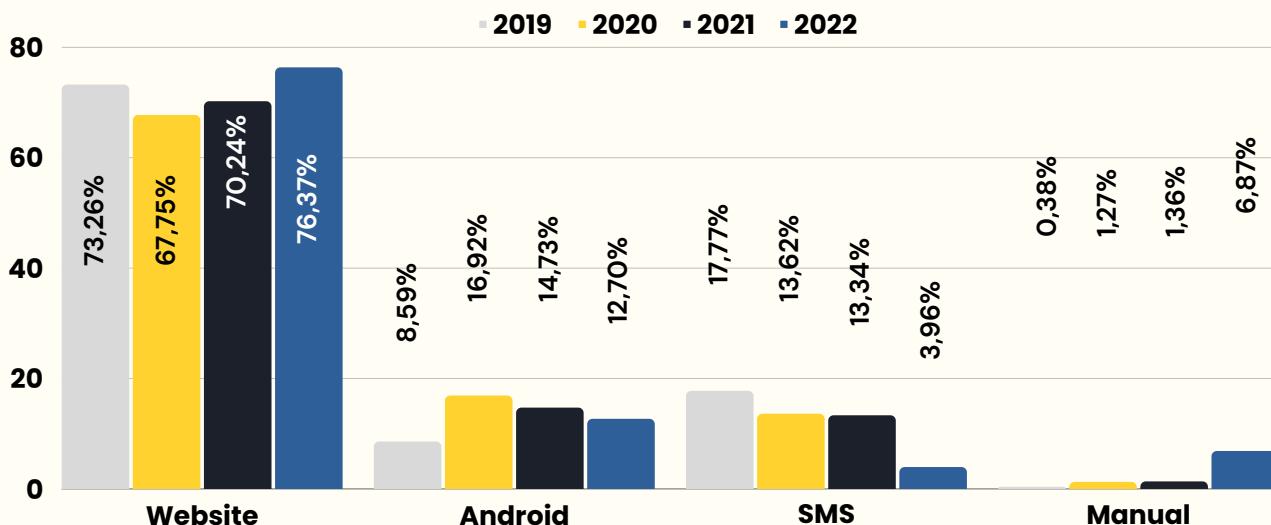
HASIL LAYANAN

Sejak tahun 2012, SP4N (termasuk sebelumnya melalui LAPOR!) telah menerima 1.592.427 pengaduan atau rata-rata 199.053. Keterhubungan SP4N LAPOR! dengan instansi pemerintah, sampai dengan akhir tahun 2019 instansi pemerintah yang terhubung adalah sebanyak 623 instansi, dimana 440 instansi diantara telah menetapkan peraturan pengelola pengaduan.

Masyarakat telah mengirimkan pengaduan atau saran melalui website, android, SMS, maupun pengaduan langsung yang disajikan pada grafik berikut:

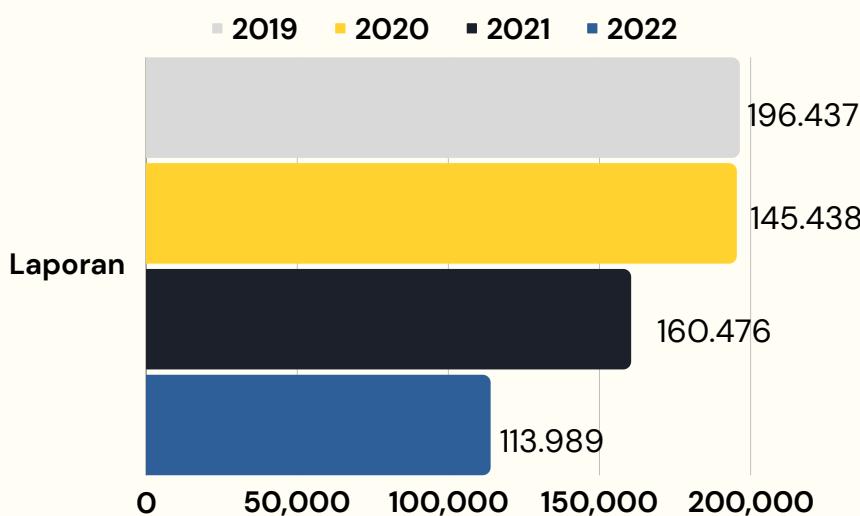
Jumlah Laporan Berdasarkan Media Pelaporan

Pengaduan atau saran yang disampaikan oleh masyarakat tertinggi melalui website, kemudian diikuti oleh android, SMS dan manual.



Jumlah Laporan 2019 - 2022

Jumlah laporan yang masuk dari tahun 2019 - 2022 mengalami penurunan setiap tahun.



DAMPAK LAYANAN



Bagi Pemerintah

- Sarana untuk mengetahui kekurangan layanan yang sudah diberikan, melakukan klarifikasi dan memulihkan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan.
- Data dapat dimanfaatkan sebagai pedoman/dasar dalam perbaikan kebijakan pelayanan publik.
- Monitoring dan evaluasi secara berjenjang dan menyeluruh kepada setiap penyelenggara untuk melihat adanya ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang sudah ditetapkan.

Bagi Masyarakat

- Masyarakat sebagai penerima layanan berhak untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar, tidak diskriminatif, dan baik.
- Masyarakat dapat menyampaikan aduan, saran, maupun aspirasi kapanpun, dimanapun kepada penyelenggara layanan dengan mudah, efektif dan efisien.
- Menumbuhkan kesadaran, dan mampu menyampaikan aduan dan aspirasi dalam memperoleh pelayanan sebagai suatu hak pribadi dan memiliki kesadaran untuk berkontribusi dalam perbaikan layanan.



FAKTOR KEBERHASILAN



FAKTOR KEBERHASILAN

1 Partisipasi Aktif Pemerintah dan Lembaga Terkait

Memerlukan komitmen yang kuat dari pemerintah dan lembaga terkait dalam mendengarkan, menindaklanjuti, dan menyelesaikan pengaduan yang masuk.

2 Peningkatan Pelayanan Publik

Keberhasilan terukur dengan adanya peningkatan pelayanan publik secara nyata dalam hal penyelesaian pengaduan kepada masyarakat.

3 Keterbukaan dan Transparansi

Pengelolaan harus transparan dan mudah diakses oleh masyarakat. seperti secara berkala memberikan laporan tentang penanganan pengaduan, status pelaporan, dan tindakan yang telah diambil.

4 Responsif terhadap Pengaduan

Merespons pengaduan dengan cepat dan efektif. Pengaduan harus ditangani sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan dan solusi harus memberikan kepuasan kepada pelapor.

5 Peningkatan Sistem

Sistem perlu ditingkatkan berdasarkan umpan balik dan evaluasi, mencakup pembaruan teknologi, penyempurnaan proses, dan peningkatan kapasitas personil yang terlibat.

6 Pendidikan dan Kesadaran Masyarakat

Memerlukan pemahaman masyarakat bagaimana cara penggunaan sistem dan melaporkan masalah pelayanan publik melalui pendidikan dan kampanye.

7 Keamanan Data dan Privasi

Pengelolaan SP4N-LAPOR! harus menjaga keamanan data pribadi dan informasi yang dilaporkan oleh masyarakat.

8 Monitoring dan Evaluasi

Keberhasilan diukur melalui monitoring dan evaluasi yang komprehensif, seperti jumlah pengaduan, waktu penyelesaian, dan kepuasan pelapor.

9 Pengaduan yang Diambil Tindakan

Keberhasilan diukur dari jumlah pengaduan yang berhasil diambil tindakan nyata, baik dalam bentuk perbaikan pelayanan, peningkatan proses, atau sanksi terhadap pihak yang tidak mematuhi standar pelayanan.



PERMASALAHAN/TANTANGAN DAN UPAYA MENGATASI



PERMASALAHAN/TANTANGAN DAN UPAYA UNTUK MENGATASI



Adapun berbagai permasalahan selalu disikapi dengan positif dengan menyadari bahwa setiap upaya perbaikan pasti memiliki tantangannya, dan tantangan inilah yang nantinya menjadi pijakan untuk SP4N LAPOR! terus berbenah dan menjadi lebih baik.

Permasalahan dan Tantangan

Fluktuasi kualitas pengelolaan pengaduan di tingkat instansi karena pergantian pimpinan maupun pegawai penanggungjawab pengelolaan

Langkah Solutif

- Mendorong penguatan kelembagaan melalui penetapan regulasi mengenai pengelolaan pengaduan, SK pengelola, SOP dll
- Membangun sistem pembelajaran untuk mempermudah proses transisi antar pengelola
- Membangun komitmen npimpinan melalui penandatanganan komitmen bersama dan mengirim surat monev secara berkala dari Menteri PANRB maupun Menteri Dalam Negeri
- Melaksanakan kompetisi pengelolaan pengaduan dengan pemberian penghargaan untuk memotivasi perbaikan instansi

Masih terdapat instansi pemerintah yang belum mengelola SP4N LAPOR! secara ideal

- Melaksanakan pendampingan secara tertarget berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi
- Membangun sistem monev dan pendampingan secara berjenjang dengan melibatkan peran Kemendagri, Ombudsman Perwakilan, Kementerian Koordinator, dan Pemerintah Provinsi
- Menjadikan SP4N LAPOR! sebagai indikator evaluasi instansi,seperti evaluasi reformasi birokrasi dan evaluasi pelayanan publik

Data SP4N LAPOR! belum termanfaatkan dengan optimal

- Menyusun modul pemanfaatan data sebagai pedoman awal instansi
- Menyempurnakan fitur pemanfaatan data yang tersedia di aplikasi (statistik, reporting, dashboard, dan statistik publik) untuk memudahkan pengelola maupun masyarakat memanfaatkan data tersebut
- Mendorong terbentuknya Komite Kerja Nasional(KKN) di bidang pengelolaan pengaduan

PERMASALAHAN/TANTANGAN DAN UPAYA UNTUK MENGATASI



Permasalahan dan Tantangan

Terdapat aplikasi sejenis yang dipergunakan dan lebih diprioritaskan oleh instansi pemerintah

Langkah Solutif

- Secara terus menerus berkoordinasi dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk dapat dilaksanakan integrasi antara aplikasisejenis dengan SP4N-LAPOR!, baik dalam bentuk integrasi aplikasi maupun konsolidasi data
- Menyediakan fitur form manual yang memungkinkan laporanyang diterima melalui kanal lain dapat dikelola melalui SP4N LAPOR!

Aplikasi mengalami error atau bug

- Bersama dengan Kemenkominfo membangun sistem pelaporan dan penyelesaian permasalahan pada aplikasi, seperti error dan bug
- Senantiasa melakukan testing, baik secara berkala juga setelah dilakukan pengembangan
- Dilakukan audit teknologi oleh BRIN

Perlunya peningkatan pengetahuan publik mengenai SP4N-LAPOR!

- Menyusun dokumen strategi komunikasi dan praktik baik sebagai pedoman pelaksanaan publikasi dan sosialisasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat, baik di level nasional maupun di level instansi pengelola
- Melaksanakan kegiatan publikasi, baik secara offline seperti melalui LAPOR! Goes to Campus, Kenal LAPOR! saat Mudik, dan LAPOR! di CFD, serta secara online melalui media sosial.
- Menyediakan template desain publikasi SP4N LAPOR! yang bisa dengan mudah dimanfaatkan oleh seluruh instansi untuk keperluan publikasi