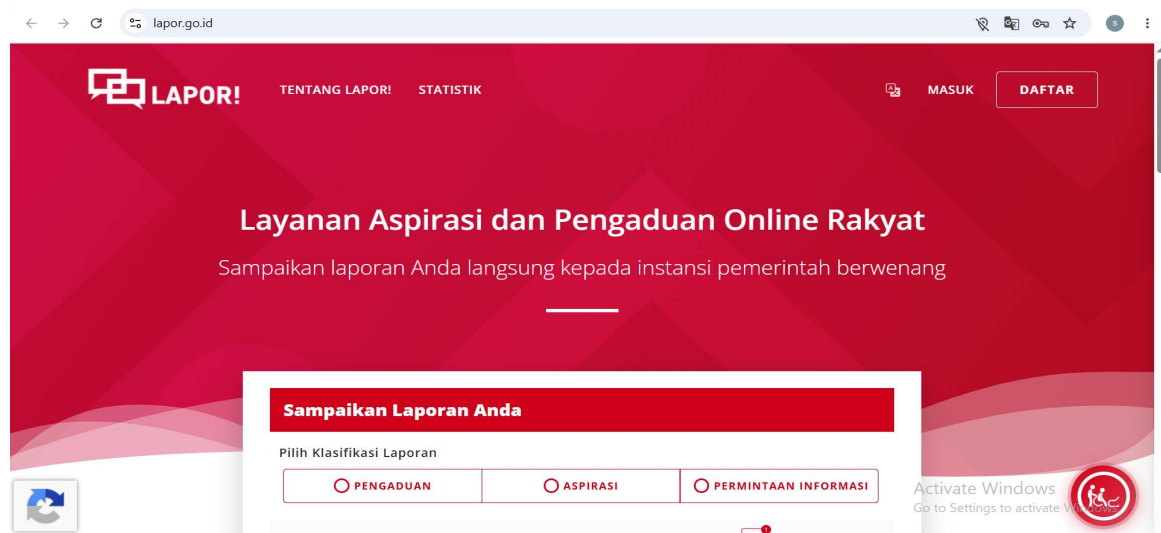


Pengelolaan SP4N-LAPOR di Provinsi Sulawesi Tengah dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Responsif, Transparan, dan Partisipatif



Pendahuluan

Transformasi digital yang berkembang pesat telah mendorong pemerintah untuk menghadirkan layanan publik yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!), yaitu sistem nasional yang mengintegrasikan seluruh pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu platform. SP4N-LAPOR dibentuk untuk memastikan setiap aspirasi dan pengaduan masyarakat dapat ditangani secara cepat, tepat, transparan, dan terkoordinasi.

Bagi Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah, SP4N-LAPOR merupakan sarana strategis dalam menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui sistem ini, masyarakat dapat menyampaikan berbagai keluhan, aspirasi, saran, maupun permintaan informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah.

Apa Itu SP4N-LAPOR?

SP4N-LAPOR merupakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang dikelola oleh pemerintah melalui koordinasi Kementerian PANRB, Kantor Staf Presiden (KSP), dan Ombudsman Republik Indonesia. Sistem ini menerapkan prinsip *No Wrong Door Policy*, yaitu setiap pengaduan yang masuk akan diteruskan kepada instansi yang berwenang menanganinya tanpa memandang dari kanal mana laporan tersebut disampaikan.

Masyarakat dapat mengakses layanan melalui:

- Website LAPOR!
- Aplikasi mobile Android dan iOS
- SMS 1708
- Media sosial yang terintegrasi

Keberadaan SP4N-LAPOR bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduan.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.

4. Mendorong transparansi dan akuntabilitas pemerintah.

Peran Diskominfoantik Provinsi Sulawesi Tengah

Dalam pengelolaan SP4N-LAPOR, Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Provinsi Sulawesi Tengah berperan sebagai administrator tingkat provinsi. Sebelum dilakukan pengelolaan SP4N Laporan! maka terlebih dahulu dibuatkan atau disusun SOP (Standar Operasional Prosedur) karena SOP menjadi pedoman resmi yang mengatur tata cara penerimaan, verifikasi, disposisi, tindak lanjut, hingga penyelesaian pengaduan masyarakat secara terukur, konsisten, dan akuntabel. Tanpa SOP, pengelolaan pengaduan berpotensi berbeda-beda antar petugas maupun perangkat daerah sehingga dapat menimbulkan keterlambatan, ketidaktepatan penanganan, dan ketidakpastian pelayanan.

Alasan Penting SOP SP4N-LAPOR!

1. Menjamin Keseragaman Proses Penanganan Aduan

SOP memberikan standar yang sama bagi seluruh admin dan pejabat penghubung dalam menerima, memverifikasi, mendistribusikan, dan menindaklanjuti laporan masyarakat sehingga tidak terjadi perbedaan perlakuan terhadap pengaduan.

2. Memperjelas Tugas dan Tanggung Jawab

Melalui SOP, setiap pihak mengetahui perannya masing-masing, mulai dari admin SP4N-LAPOR!, pejabat penghubung OPD, hingga pimpinan perangkat daerah. Hal ini mencegah tumpang tindih pekerjaan dan saling lempar tanggung jawab.

3. Memastikan Kepatuhan terhadap Regulasi

Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan menyusun mekanisme pengelolaan pengaduan dan mengintegrasikannya dengan SP4N-LAPOR! sebagaimana diatur dalam pedoman pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional.

4. Meningkatkan Kecepatan dan Ketepatan Respon

Dengan adanya alur kerja dan batas waktu yang jelas, laporan masyarakat dapat ditindaklanjuti lebih cepat sehingga pelayanan menjadi lebih responsif.

5. Meningkatkan Akuntabilitas dan Transparansi

Setiap tahapan penanganan laporan terdokumentasi dengan baik sehingga mudah dilakukan monitoring, evaluasi, dan audit kinerja pengelolaan pengaduan.

6. Mendukung Kualitas Pelayanan Publik

SP4N-LAPOR! bertujuan agar pengaduan masyarakat dapat dikelola secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi. SOP menjadi instrumen utama untuk mencapai tujuan tersebut.

7. Memudahkan Monitoring dan Evaluasi

Kinerja setiap OPD dapat diukur berdasarkan indikator yang tercantum dalam SOP, seperti waktu respon, waktu tindak lanjut, dan tingkat penyelesaian laporan.

Manfaat SOP SP4N-LAPOR! bagi Pemerintah Daerah

- Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
- Mempercepat penyelesaian pengaduan.
- Mengurangi laporan yang terlambat ditindaklanjuti.
- Memudahkan koordinasi antar perangkat daerah.

- Menjadi dasar penilaian kinerja pengelola SP4N-LAPOR!.
- Mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).



DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN
DAN STATISTIK PROVINSI SULAWESI TENGAH



SCAN BARCODE

**AKSES PENGADUAN
MASYARAKAT MELALUI
SPAN-LAPOR!
PROVINSI SULAWESI TENGAH**



LAPOR !

LAYANAN ASPIRASI & PENGADUAN ONLINE RAKYAT
Sampaikan laporan anda langsung kepada instansi
yang berwenang melalui :

www.lapor.go.id

← → ↻ www.lapor.go.id

LAPOR! TENTANG LAPOR! STATISTIK MASUK DAFTAR

Sampaikan Laporan Anda

Pilih Klasifikasi Laporan

☐ Pengaduan
☐ Aspirasi
☐ Permintaan Informasi

Perhatikan Cara Menyampaikan Pengaduan Yang Baik & Benar ?

Ketik Judul Laporan Anda Untuk Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah*

Ketik Isi Laporan Anda Untuk Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah*

Pilih Tanggal Kejadian*

Ketik Lokasi Kejadian*

Pilih Kategori Laporan Anda

 **Upload Lampiran**

Upload Lampiran Pendukung Laporan Anda

☒ **Anonim**

Nama Anda Tidak Akan Terpublikasi Pada Laporan

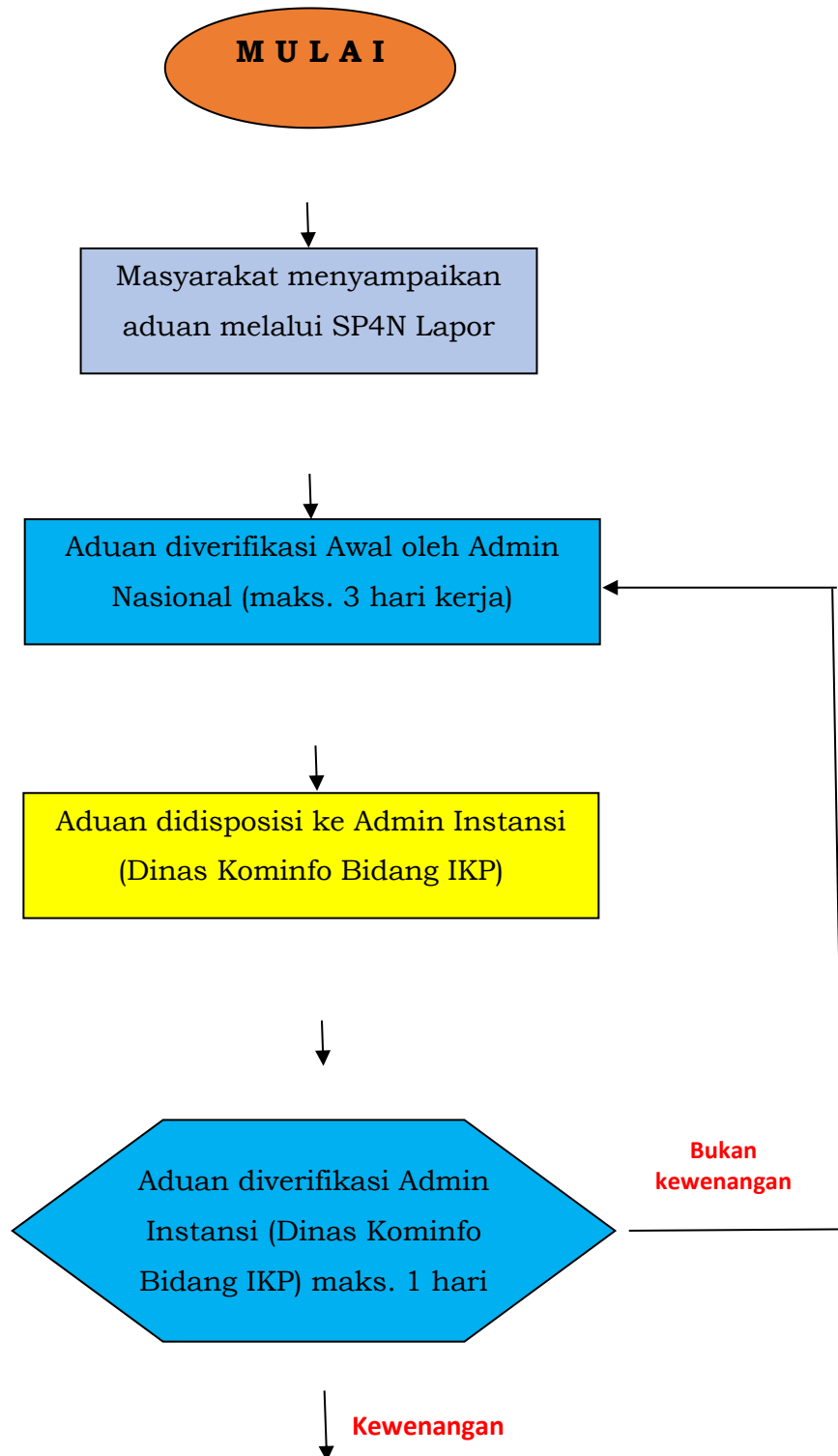
☐ **Rahasia**

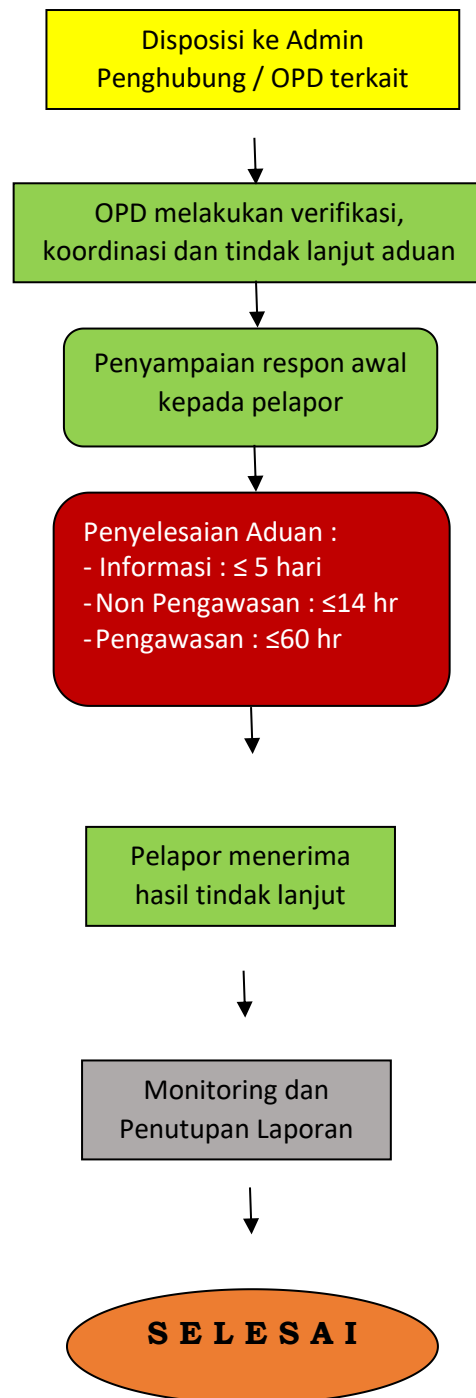
Laporan Anda Tidak Dapat Dilihat Oleh Publik

LAPOR!

 www.lapor.go.id
 SMS 1708
  @lapor1708
  @lapor1708
  Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

SOP PENGELOLAAN ADUAN SP4N LAPOR





Keterangan Warna :

-  **Biru** : Penerimaan dan Verifikasi
-  **Kuning** : Disposisi dan Koordinasi
-  **Hijau** : Tindak Lanjut dan Respon Awal

Merah : Penyelesaian Aduan

Abu-Abu : Monitoring dan Evaluasi

Matriks Waktu Pelayanan

No.	Tahapan	Pelaksana	Standar Waktu
1.	Verifikasi Aduan	Admin SP4N Lapor Nasional	Maks.3 Hari Kerja
2.	Disposisi ke Admin OPD	Admin SP4N Lapor Kominfo	1 Hari Kerja
3.	Telaah dan Koordinasi (Respon Awal)	OPD / Pejabat Penghubung	1-2 Hari Kerja
4.	Tindak Lanjut Aduan (Informasi)	OPD / Bidang Teknis	Maks. 5 Hari Kerja
5.	Tindak Lanjut Aduan (Non Pengawasan)	OPD / Bidang Teknis	Maks. 14 Hari Kerja
6.	Tindak Lanjut Aduan	OPD / Bidang	Maks. 60 Hari

	(Pengawasan)	Teknis	Kerja
7.	Penutupan Laporan	Admin SP4N Lapor Nasional	1 Hari Kerja

SOP SP4N-LAPOR! bukan sekadar dokumen administrasi, melainkan instrumen penting untuk memastikan setiap pengaduan masyarakat ditangani **cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan sesuai ketentuan yang berlaku**. Tanpa SOP, pengelolaan pengaduan berisiko tidak terkoordinasi, tidak konsisten, dan sulit dievaluasi.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Operasional Prosedur adalah sebagai berikut :

1. Verifikasi Laporan

Verifikasi laporan dalam SP4N-LAPOR! adalah proses pemeriksaan awal terhadap laporan atau pengaduan masyarakat yang masuk untuk memastikan laporan tersebut memenuhi persyaratan, jelas, lengkap, dan sesuai dengan kewenangan instansi yang akan menanganinya.

Tujuan Verifikasi Laporan adalah :

1. Memastikan laporan sesuai dengan ketentuan SP4N-LAPOR!.
2. Memastikan informasi yang disampaikan pelapor cukup jelas untuk ditindaklanjuti.
3. Menentukan perangkat daerah atau instansi yang berwenang menangani laporan.
4. Menghindari laporan duplikat, spam, atau laporan yang tidak relevan.
5. Menjamin kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat.

Tahapan Verifikasi Laporan

1. Menerima Laporan

- Admin menerima laporan yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

2. Memeriksa Kelengkapan Laporan

- Identitas pelapor (jika tidak anonim).
- Lokasi kejadian.
- Uraian permasalahan.
- Bukti pendukung (foto, video, atau dokumen).

3. Memeriksa Kesesuaian Substansi

- Apakah laporan merupakan pengaduan pelayanan publik.
- Apakah laporan tidak mengandung unsur SARA, fitnah, atau ujaran kebencian.
- Apakah laporan bukan laporan yang sama yang telah diselesaikan sebelumnya.

4. Menentukan Kewenangan

- Menentukan OPD atau instansi yang bertanggung jawab menindaklanjuti laporan.

5. Memberikan Status Verifikasi

- Diterima dan diteruskan.
- Memerlukan klarifikasi.
- Dialihkan ke instansi lain.
- Ditolak dengan alasan yang jelas.

Contoh Hasil Verifikasi

Status	Keterangan
Diterima	Laporan memenuhi syarat dan diteruskan ke OPD terkait
Klarifikasi	Pelapor diminta melengkapi informasi
Dialihkan	Laporan bukan kewenangan instansi penerima
Ditolak	Laporan tidak memenuhi ketentuan SP4N-LAPOR!

Contoh Narasi Verifikasi

"Laporan telah diverifikasi oleh Admin SP4N-LAPOR! Provinsi Sulawesi Tengah. Berdasarkan hasil pemeriksaan, laporan memenuhi persyaratan dan berada dalam kewenangan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang. Selanjutnya laporan diteruskan kepada OPD terkait untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku."

Indikator Verifikasi yang Baik :

- Cepat dan tepat waktu.
- Objektif dan transparan.
- Sesuai SOP SP4N-LAPOR!.
- Terdokumentasi dengan baik.
- Mudah ditelusuri untuk keperluan monitoring dan evaluasi.

Dalam SOP SP4N-LAPOR! Provinsi Sulawesi Tengah, verifikasi laporan merupakan tahapan penting yang dilakukan oleh admin sebelum laporan didisposisikan kepada perangkat daerah yang berwenang untuk ditindaklanjuti.

2. Disposisi Laporan

Disposisi Laporan dalam SP4N-LAPOR! adalah proses penerusan laporan yang telah diverifikasi kepada perangkat daerah atau instansi yang berwenang untuk menindaklanjuti dan menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat. Disposisi ini merupakan tahapan setelah verifikasi laporan, di mana admin SP4N-LAPOR! mengarahkan atau mendistribusikan laporan kepada OPD yang memiliki tugas, fungsi, dan kewenangan terkait substansi laporan.

Tujuan Disposisi Laporan

1. Memastikan laporan ditangani oleh instansi yang tepat.
2. Mempercepat proses tindak lanjut pengaduan masyarakat.
3. Menghindari kesalahan penanganan laporan.
4. Meningkatkan koordinasi antar perangkat daerah.
5. Menjamin penyelesaian laporan secara efektif dan akuntabel.

Dokumen disposisi yang perlu diarsipkan:

- Screenshot penerusan laporan pada aplikasi SP4N-LAPOR!.
- Rekap laporan yang telah didisposisikan.
- Bukti penerimaan laporan oleh OPD tujuan.
- Catatan monitoring tindak lanjut.

Indikator Disposisi yang Baik

- Tepat sasaran kepada OPD yang berwenang.
- Dilakukan segera setelah verifikasi selesai.
- Terdokumentasi dengan baik.
- Mudah ditelusuri untuk kebutuhan monitoring dan evaluasi.
- Memiliki batas waktu tindak lanjut yang jelas.

Posisi Disposisi dalam Alur SOP SP4N-LAPOR!

1. Penerimaan laporan.
2. Verifikasi laporan.
3. Disposisi laporan kepada OPD berwenang.
4. Tindak lanjut oleh OPD.
5. Penyampaian respons kepada pelapor.
6. Monitoring dan evaluasi.
7. Penutupan laporan.

Dengan adanya disposisi yang tepat, setiap laporan masyarakat dapat ditangani oleh perangkat daerah yang berwenang sehingga pelayanan pengaduan menjadi lebih cepat, terkoordinasi, dan akuntabel.

3. Monitoring Tindak Lanjut

Monitoring tindak lanjut laporan SP4N-LAPOR! adalah kegiatan pengawasan dan pemantauan yang dilakukan oleh admin SP4N-LAPOR! untuk memastikan setiap

laporan yang telah didisposisikan kepada perangkat daerah atau instansi terkait ditangani dan diselesaikan sesuai dengan ketentuan dan batas waktu yang berlaku.

Tujuan Monitoring Tindak Lanjut

1. Memastikan laporan ditindaklanjuti oleh OPD yang berwenang.
2. Mengawasi kepatuhan OPD terhadap batas waktu penyelesaian laporan.
3. Mengidentifikasi kendala dalam proses penanganan pengaduan.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat.
5. Menyediakan data dan informasi untuk evaluasi kinerja pengelola SP4N-LAPOR!.

Tahapan Monitoring Tindak Lanjut

1. Pemantauan Status Laporan

Admin memantau perkembangan status laporan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, mulai dari:

- Menunggu tindak lanjut.
- Sedang diproses.
- Selesai ditindaklanjuti.
- Ditutup.

2. Pemeriksaan Batas Waktu

Memastikan OPD memberikan tanggapan dan tindak lanjut sesuai standar waktu yang telah ditetapkan.

3. Koordinasi dengan OPD

Apabila terdapat laporan yang belum ditindaklanjuti atau mendekati batas waktu, admin melakukan koordinasi melalui:

- Surat.
- Telepon.
- WhatsApp.
- Email.
- Desk atau pendampingan langsung.

4. Pemberian Pengingat (Reminder)

Admin memberikan pengingat kepada pejabat penghubung atau admin OPD terkait laporan yang belum direspons.

5. Dokumentasi Hasil Monitoring

Seluruh hasil pemantauan dan koordinasi dicatat sebagai bahan evaluasi dan pelaporan.

Dokumen Monitoring yang Perlu Disiapkan

- Rekapitulasi laporan masuk dan tindak lanjut.
- Daftar laporan yang belum ditindaklanjuti.
- Bukti koordinasi dengan OPD.
- Tangkapan layar (screenshot) perkembangan status laporan.
- Laporan monitoring bulanan/triwulanan.

Contoh Format Monitoring

No	Nomor Laporan	OPD Tujuan	Tanggal Disposisi	Status	Keterangan
1	2026-001234	Dinas PUPR	25 Juni 2026	Proses	Menunggu tindak lanjut OPD
2	2026-001235	Dinas Kominfo	25 Juni 2026	Selesai	Respons telah disampaikan





Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah

Admin Instansi

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

lapor.go.id/admin/monitor/statistik?pemanfaatan-data

Statistik - Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah

PEMANFAATAN DATA

PENGLOLAAN LAPORAN

PENGGUNA

Instansi

Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah

Periode Laporan Masuk

01/01/2026 - 06/25/2026

Hitung Laporan Form Manual

Nama Instansi

Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah

Nomor SK

900.12.6.5.72/DKIPS/2025

Dokumen Laporan Tahunan Instansi

Instansi belum mengupload file SK

Instansi belum mengupload dokumen laporan tahunan

Terakhir Kali Dilihat

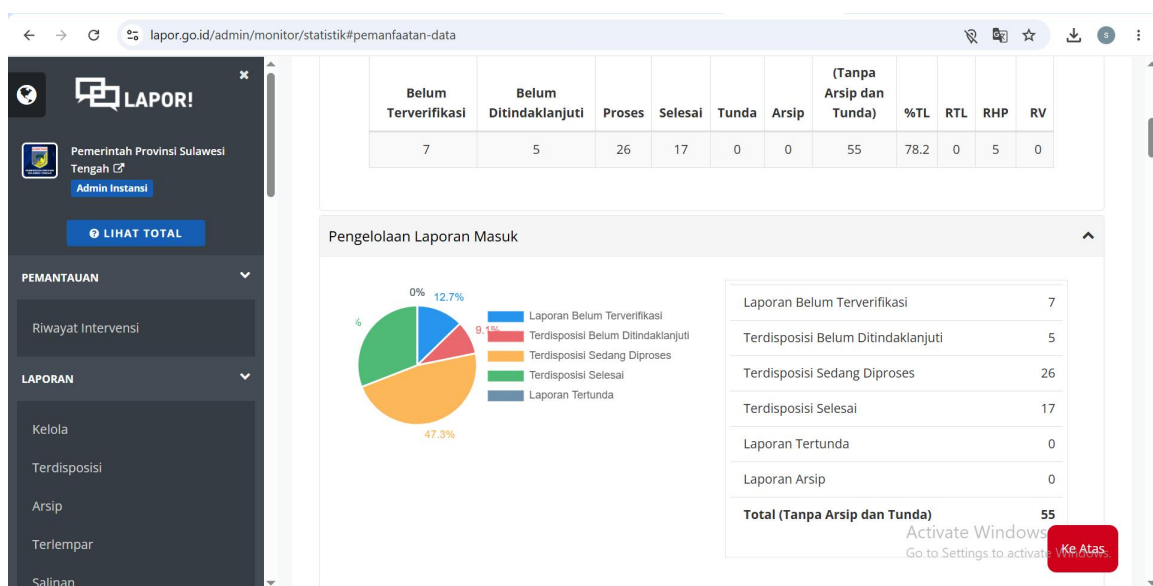
2026-06-25 08:59:12

Data Terakhir Diperbarui

2026-06-11 23:48:08

SUBMIT

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Contoh Narasi Monitoring

Berdasarkan hasil monitoring SP4N-LAPOR! periode 1 Januari – 25 Juni 2026, terdapat 55 laporan yang masuk dari masyarakat, dan terdapat 7 laporan yang belum terverifikasi, 48 laporan telah didisposisikan kepada perangkat daerah dengan perincian sebanyak 17 laporan telah ditindaklanjuti, 26 laporan masih dalam proses penanganan, dan 5 laporan memerlukan koordinasi lanjutan. Terhadap laporan yang belum mendapatkan respons, telah dilakukan pengingat kepada pejabat penghubung OPD terkait untuk segera menindaklanjuti laporan masyarakat.

Indikator Keberhasilan Monitoring

- Persentase laporan yang ditindaklanjuti.
- Kecepatan respons OPD.
- Persentase penyelesaian laporan.
- Jumlah laporan yang melewati batas waktu.
- Tingkat kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan.

Posisi dalam SOP SP4N-LAPOR!

1. Penerimaan laporan.
2. Verifikasi laporan.
3. Disposisi laporan.
4. Tindak lanjut oleh OPD.
5. Monitoring tindak lanjut oleh Admin SP4N-LAPOR!.
6. Penyampaian respons kepada pelapor.
7. Penutupan laporan.

8. Evaluasi dan pelaporan.

Monitoring tindak lanjut merupakan tahapan penting untuk memastikan setiap pengaduan masyarakat tidak berhenti pada tahap disposisi, tetapi benar-benar ditangani hingga tuntas oleh perangkat daerah yang berwenang.

4. Evaluasi Kinerja Pengelolaan Pengaduan

Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pengelola pengaduan pada seluruh perangkat daerah. Evaluasi Kinerja Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penilaian secara berkala terhadap efektivitas, efisiensi, kualitas, dan tingkat keberhasilan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! yang dilakukan oleh pengelola layanan pengaduan untuk memastikan tercapainya standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Tujuan

1. Mengukur kinerja pengelola SP4N-LAPOR! dan perangkat daerah dalam menangani pengaduan.
2. Mengetahui tingkat kepatuhan perangkat daerah dalam menindaklanjuti laporan masyarakat.
3. Mengidentifikasi kendala dan permasalahan dalam pengelolaan pengaduan.
4. Menyusun rekomendasi perbaikan layanan pengaduan.
5. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil identifikasi dari beberapa perangkat daerah, masih terdapat beberapa kanal layanan pengaduan yang dikelola secara mandiri oleh Perangkat Daerah, termasuk layanan pengaduan “Samporoa”, media sosial, WhatsApp

pengaduan, website, email, call center, maupun kotak pengaduan. Oleh karena itu diperlukan kegiatan monitoring dan evaluasi guna memastikan kesiapan Perangkat Daerah dalam mengintegrasikan seluruh layanan pengaduan tersebut secara manual ke dalam SP4N-LAPOR!

A. Inventarisasi Kanal Pengaduan

No.	Perangkat Daerah	SP4N Lapor!	Samporoa	Website	WA / SMS	Media Sosial	Lainnya
1.	RSUD Madani	✓	✓	✓	✓	✓	-
2.	RSUD Undata	✓	✓	✓	✓	✓	-
3.	Disnakertrans	✓	✓	-	-	-	-
4.	DPMPTSP	✓	✓	-	-	-	-
5.	DP3A	✓	✓	-	-	-	-
6.	Dinas Pendidikan	✓	✓	-	✓	-	-
7.	Dinas Kesehatan	✓	✓	-	-	-	-
8.	Dispenda	✓	✓	-	✓	✓	-

B. Kendala yang Dihadapi

1. Keterbatasan SDM pengelola pengaduan
2. Pengelolaan data pengaduan masih tersebar pada berbagai platform
3. Kebutuhan masyarakat akan saluran pengaduan yang mudah diakses dan responsive
4. Masyarakat kesulitan dalam mengakses aplikasi SP4N Lapor karena harus Verifikasi akun dan kode OTP sehingga pengguna gagal membuat akun dan menurunkan minat dalam penggunaan SP4N Lapor!
5. Kekhawatiran terhadap kerahasiaan identitas membuat masyarakat enggan untuk menyampaikan aduannya
6. Harapan masyarakat akan penyelesaian yang instan

C. Rekomendasi

Untuk meningkatkan pemanfaatan SP4N-LAPOR!, perlu dilakukan:

1. Sosialisasi masif hingga ke masyarakat
2. Integrasi secara manual layanan aduan daerah (misalnya Samporoa) dengan SP4N-LAPOR! dan kanal layanan aduan lainnya
3. Penyediaan pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi.
4. Penyebaran QR Code SP4N-LAPOR! di seluruh kantor pelayanan publik.
5. Pemanfaatan media sosial, radio, televisi, dan website pemerintah untuk edukasi masyarakat.

6. Penyederhanaan mekanisme pelaporan SP4N-LAPOR! dan peningkatan kualitas layanan respons pengaduan.

D. Hasil Evaluasi dan Dokumentasi dengan perangkat daerah :

I. Kunjungan evaluasi dan hasil ke Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah :



Hasil dari kunjungan (Monitoring dan Evaluasi ke Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah adalah :

Berdasarkan hasil monitoring diperoleh beberapa temuan sebagai berikut:

No	Aspek	Hasil
1	SK Tim Pengelola	Telah tersedia
2	Admin SP4N-LAPOR	Telah ditunjuk
3	Operator aktif	Aktif mengakses aplikasi

No	Aspek	Hasil
4	Verifikasi laporan	Berjalan sesuai mekanisme
5	Disposisi laporan	Dilaksanakan kepada bidang teknis
6	Tindak lanjut	Sebagian besar laporan telah ditindaklanjuti
7	Dokumentasi	Perlu lebih tertib dan terdigitalisasi
8	Koordinasi internal	Berjalan cukup baik
9	Pelaporan berkala	Masih perlu ditingkatkan konsistensinya
10	Monitoring penyelesaian	Dilaksanakan namun perlu evaluasi rutin



Permasalahan yang Ditemukan

- Pergantian operator menyebabkan proses adaptasi.
- Belum seluruh bidang memahami mekanisme SP4N-LAPOR!.
- Beberapa tindak lanjut masih membutuhkan koordinasi lintas instansi.

- Dokumentasi bukti penyelesaian pengaduan belum seluruhnya tersimpan secara sistematis.
- Monitoring internal terhadap penyelesaian pengaduan belum dilakukan secara berkala.



Rekomendasi

1. Memperkuat komitmen pimpinan terhadap pengelolaan SP4N-LAPOR!.
2. Menetapkan operator cadangan untuk mengantisipasi pergantian personel.
3. Melaksanakan rapat evaluasi pengaduan minimal satu kali setiap bulan.
4. Menyusun SOP pengelolaan SP4N-LAPOR! di lingkungan Dinas Kesehatan.
5. Mengarsipkan seluruh bukti tindak lanjut secara digital.
6. Meningkatkan koordinasi dengan Dinas Kominfoantik Provinsi Sulawesi Tengah apabila terdapat kendala teknis.
7. Meningkatkan kapasitas admin melalui pelatihan dan pendampingan berkala.

II. Kunjungan evaluasi dan hasil ke Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Tengah :

Hasil Monitoring dan Evaluasi

No	Indikator	Hasil Evaluasi
1	SK Tim Pengelola SP4N-LAPOR!	Telah tersedia
2	Admin SP4N-LAPOR!	Admin telah ditunjuk dan aktif
3	Pejabat Penghubung	Telah ditetapkan pada masing-masing bidang
4	Verifikasi Laporan	Dilaksanakan sesuai ketentuan
5	Disposisi Pengaduan	Dilakukan kepada bidang teknis yang berwenang
6	Tindak Lanjut Pengaduan	Sebagian besar laporan telah ditindaklanjuti tepat waktu
7	Dokumentasi	Sudah tersedia namun perlu penataan yang lebih sistematis
8	Pelaporan Berkala	Sudah dilaksanakan namun perlu peningkatan konsistensi
9	Koordinasi Internal	Berjalan cukup baik antar bidang
10	Monitoring Internal	Perlu dilakukan secara lebih rutin



Selama pelaksanaan monitoring ditemukan beberapa hal sebagai berikut:

1. Admin SP4N-LAPOR! telah memahami alur pengelolaan pengaduan mulai dari verifikasi hingga penyampaian tanggapan kepada masyarakat.
2. Koordinasi antara Admin dengan bidang teknis berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa laporan yang membutuhkan waktu lebih lama karena memerlukan klarifikasi dari unit pelaksana.
3. Dokumentasi bukti penyelesaian pengaduan belum seluruhnya diunggah sebagai lampiran pada aplikasi.
4. Monitoring penyelesaian laporan belum dilakukan secara berkala melalui rapat evaluasi internal.
5. Pergantian pejabat atau operator berpotensi memengaruhi keberlanjutan pengelolaan apabila tidak disertai proses serah terima dan pembekalan yang memadai.



Beberapa kendala yang dihadapi antara lain:

- Pergantian operator/admin.
- Keterlambatan penyampaian tindak lanjut dari bidang teknis.
- Belum seluruh pegawai memahami mekanisme SP4N-LAPOR!.
- Koordinasi lintas bidang masih perlu ditingkatkan.
- Dokumentasi penyelesaian pengaduan belum seluruhnya terdigitalisasi.



Berdasarkan hasil Monitoring dan Evaluasi, pengelolaan SP4N-LAPOR! pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Tengah secara umum telah berjalan dengan baik. Proses penerimaan, verifikasi, disposisi, dan tindak lanjut pengaduan telah dilaksanakan sesuai mekanisme yang berlaku. Meski demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek dokumentasi penyelesaian pengaduan, konsistensi monitoring internal, penguatan koordinasi antarbidang, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Dengan tindak lanjut atas rekomendasi yang diberikan, diharapkan pengelolaan SP4N-LAPOR! dapat semakin efektif dalam mendukung pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

III. Kunjungan evaluasi dan hasil ke RSUD Undata :



Hasil Monitoring dan Evaluasi

No	Indikator	Hasil Evaluasi
1	SK Tim Pengelola	Telah tersedia
2	Admin SP4N-LAPOR!	Telah ditunjuk dan aktif
3	Pejabat Penghubung	Telah ditetapkan pada unit terkait
4	Verifikasi Laporan	Dilaksanakan sesuai prosedur
5	Disposisi Laporan	Dilakukan kepada unit pelayanan terkait
6	Tindak Lanjut	Sebagian besar laporan telah diselesaikan sesuai batas waktu
7	Dokumentasi Penyelesaian	Perlu ditingkatkan kelengkapan bukti tindak lanjut

No	Indikator	Hasil Evaluasi
8	Pelaporan Berkala	Sudah berjalan namun perlu lebih konsisten
9	Koordinasi Internal	Berjalan cukup baik
10	Evaluasi Internal	Perlu dilakukan secara berkala



Berdasarkan hasil monitoring, diperoleh beberapa temuan sebagai berikut:

1. Admin SP4N-LAPOR! aktif melakukan verifikasi dan meneruskan laporan kepada unit pelayanan yang berwenang.
2. Pengaduan yang diterima umumnya berkaitan dengan:
 - Waktu tunggu pelayanan.
 - Pelayanan rawat jalan dan rawat inap.
 - Ketersediaan dokter spesialis.

- Pelayanan farmasi.
 - Sarana dan prasarana rumah sakit.
 - Administrasi pelayanan kesehatan.
3. Koordinasi antara admin dan unit pelayanan telah berjalan dengan baik, namun beberapa tindak lanjut memerlukan waktu lebih lama karena membutuhkan klarifikasi dari unit terkait.
 4. Bukti penyelesaian pengaduan belum seluruhnya diunggah ke aplikasi sebagai dokumentasi pendukung.
 5. Evaluasi internal terhadap penyelesaian pengaduan belum dilaksanakan secara rutin.



Berdasarkan hasil Monitoring dan Evaluasi, pengelolaan SP4N-LAPOR! pada RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah secara umum telah berjalan dengan baik. Admin telah melaksanakan proses penerimaan, verifikasi, disposisi, dan koordinasi tindak lanjut sesuai mekanisme yang berlaku.

Namun demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek dokumentasi penyelesaian pengaduan, konsistensi evaluasi internal, koordinasi lintas unit pelayanan, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Pelaksanaan rekomendasi hasil monitoring diharapkan dapat memperkuat tata kelola pengaduan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

IV. Kunjungan evaluasi dan hasil ke RSUD Madani :



Hasil Monitoring dan Evaluasi

No	Indikator	Hasil Evaluasi
1	SK Tim Pengelola SP4N-LAPOR!	Telah tersedia dan masih berlaku
2	Admin SP4N-LAPOR!	Telah ditunjuk dan aktif
3	Pejabat Penghubung	Telah ditetapkan pada unit terkait
4	Verifikasi Laporan	Dilaksanakan sesuai prosedur
5	Disposisi Laporan	Dilaksanakan kepada unit pelayanan yang berwenang
6	Penyelesaian Laporan	Sebagian besar laporan telah ditindaklanjuti sesuai target waktu
7	Dokumentasi Penyelesaian	Perlu peningkatan kelengkapan bukti tindak lanjut
8	Pelaporan Berkala	Sudah berjalan namun perlu lebih konsisten
9	Koordinasi Internal	Berjalan cukup baik
10	Evaluasi Internal	Belum dilaksanakan secara rutin



Beberapa kendala dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! di RSUD Madani antara lain:

- Keterlambatan penyampaian tindak lanjut dari unit pelayanan tertentu.
- Pergantian admin atau pejabat penghubung yang memerlukan proses adaptasi.
- Belum seluruh unit memahami batas waktu penyelesaian laporan sesuai ketentuan SP4N-LAPOR!.
- Dokumentasi tindak lanjut belum terdigitalisasi secara optimal.
- Koordinasi lintas unit terhadap pengaduan yang kompleks masih perlu diperkuat.

Berdasarkan hasil Monitoring dan Evaluasi, pengelolaan SP4N-LAPOR! pada RSUD Madani Provinsi Sulawesi Tengah secara umum telah berjalan dengan baik. Proses penerimaan, verifikasi, disposisi, dan tindak lanjut pengaduan telah dilaksanakan sesuai mekanisme yang berlaku.

Namun demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek dokumentasi penyelesaian pengaduan, pelaksanaan monitoring dan evaluasi internal secara berkala, penguatan koordinasi antarunit, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Dengan pelaksanaan rekomendasi hasil monitoring dan evaluasi, diharapkan pengelolaan SP4N-LAPOR! di RSUD Madani semakin efektif, sehingga mampu mendukung terwujudnya pelayanan kesehatan yang cepat, responsif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



5. Pendampingan Operator

Melaksanakan desk dan pendampingan kepada Admin SP4N-LAPOR! pada Perangkat Daerah dalam rangka meningkatkan kapasitas pengelola pengaduan, mengoptimalkan kualitas pengelolaan laporan masyarakat, serta memastikan proses penerimaan, verifikasi, disposisi, tindak lanjut, dan penyelesaian pengaduan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan standar operasional yang berlaku. Kegiatan ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh admin, memberikan solusi teknis terhadap permasalahan yang ditemukan, meningkatkan koordinasi antarunit kerja, serta mendorong percepatan penyelesaian pengaduan guna mewujudkan pelayanan publik yang responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



Hasil Desk dan Pendampingan kepada Admin SP4N-LAPOR! pada Perangkat Daerah

Pelaksanaan desk dan pendampingan kepada Admin SP4N-LAPOR! pada perangkat daerah telah memberikan hasil yang positif dalam upaya meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat. Melalui kegiatan ini, admin memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai mekanisme pengelolaan laporan, mulai dari proses penerimaan, verifikasi, klasifikasi, disposisi, tindak lanjut, hingga penyampaian tanggapan kepada pelapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar perangkat daerah telah memiliki admin dan pejabat penghubung yang aktif dalam mengelola aplikasi SP4N-LAPOR!. Pendampingan juga berhasil mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi, seperti keterlambatan tindak lanjut dari unit teknis, pergantian operator, kurangnya

dokumentasi penyelesaian laporan, serta belum optimalnya koordinasi internal antarbidang.

Melalui pendampingan teknis, admin memperoleh solusi dan arahan mengenai tata cara verifikasi laporan, penyusunan tanggapan yang informatif, pengunggahan bukti tindak lanjut, serta pentingnya pemenuhan standar waktu penyelesaian laporan.

Selain itu, perangkat daerah didorong untuk menyusun atau memperbarui Standar Operasional Prosedur (SOP), melaksanakan monitoring dan evaluasi internal secara berkala, serta memperkuat koordinasi antarunit dalam penyelesaian pengaduan.



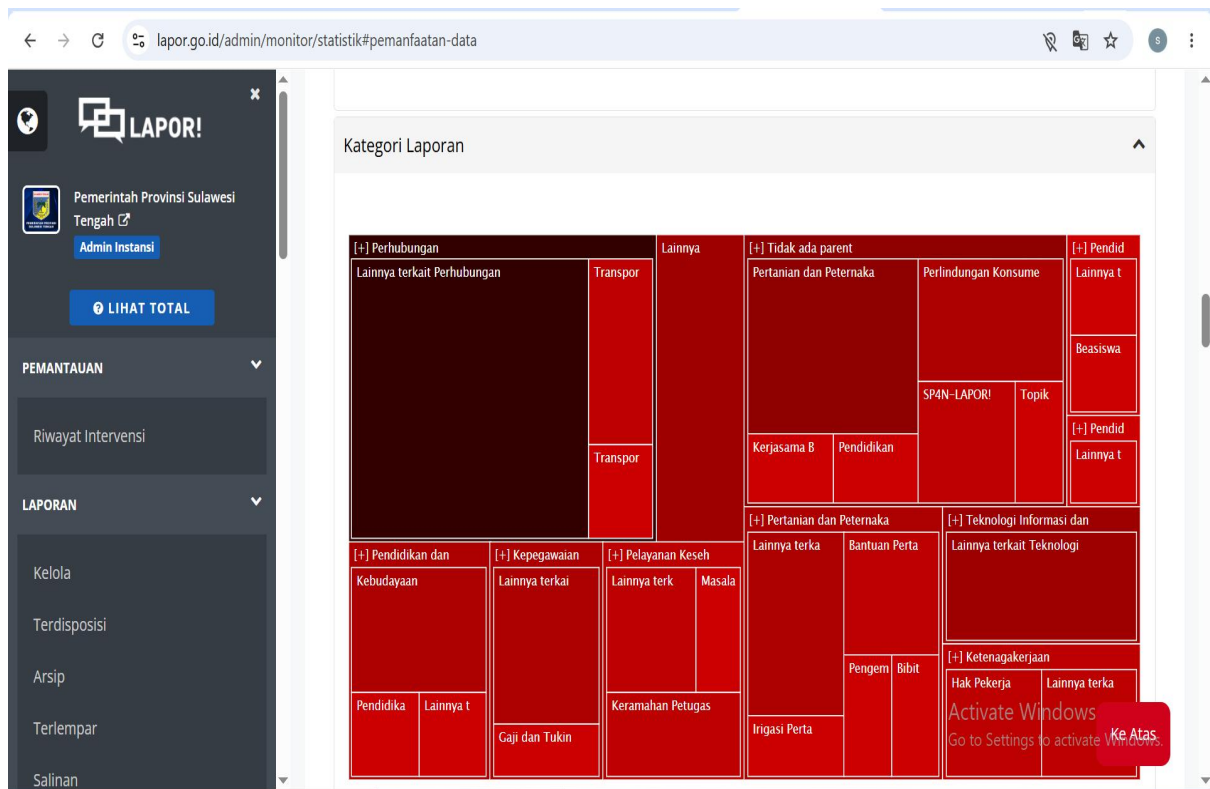
Secara umum, kegiatan desk dan pendampingan telah meningkatkan kapasitas pengelola SP4N-LAPOR! di perangkat daerah, memperbaiki kualitas pengelolaan laporan masyarakat, mempercepat proses tindak lanjut pengaduan, serta memperkuat komitmen perangkat daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Tren Pengaduan yang Umum Disampaikan Masyarakat

Beberapa kategori laporan yang sering disampaikan masyarakat antara lain:

- Infrastruktur jalan dan jembatan.
- Pelayanan kesehatan.
- Pendidikan.
- Bantuan sosial.
- Kependudukan dan pencatatan sipil.
- Lingkungan hidup.
- Pelayanan perizinan.
- Telekomunikasi dan internet.
- Pelayanan pemerintahan daerah.

Data pengaduan tersebut menjadi bahan evaluasi penting bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.



Tantangan Pengelolaan SP4N-LAPOR di Sulawesi Tengah

1. Rendahnya Literasi Digital

Sebagian masyarakat masih belum mengetahui keberadaan SP4N-LAPOR maupun tata cara penggunaannya.

2. Kualitas Laporan

Masih ditemukan laporan yang:

- Tidak mencantumkan lokasi kejadian.
- Tidak memiliki bukti pendukung.
- Kurang jelas menjelaskan permasalahan.

3. Pergantian Operator

Rotasi pegawai menyebabkan perlunya peningkatan kapasitas secara berkelanjutan.

4. Koordinasi Lintas OPD

Beberapa laporan membutuhkan penanganan bersama antar perangkat daerah sehingga memerlukan koordinasi yang lebih intensif.

Strategi Penguatan Pengelolaan SP4N-LAPOR di Sulawesi Tengah

Monitoring dan Evaluasi Berkala

Monitoring dilakukan untuk mengukur:

- Tingkat respons OPD.
- Kecepatan penyelesaian laporan.
- Kepatuhan terhadap standar pelayanan.

Desk dan Pendampingan OPD

Kegiatan desk dilakukan untuk:

- Meningkatkan kompetensi operator.
- Menyelesaikan kendala teknis pengelolaan laporan.
- Mengintegrasikan layanan pengaduan daerah ke dalam SP4N-LAPOR.

Sosialisasi kepada Masyarakat

Melalui:

- Media sosial pemerintah.
- Website resmi.
- Radio dan televisi.
- Forum tatap muka masyarakat.
- Kegiatan Berani Literasi Informasi.

Penguatan SDM

Melalui:

- Bimbingan teknis.
- Workshop.
- Pelatihan operator.
- Forum koordinasi pengelola pengaduan.

Dukungan terhadap Program 9 BERANI

Optimalisasi SP4N-LAPOR mendukung implementasi Program 9 BERANI Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah, khususnya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Melalui SP4N-LAPOR, masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan daerah dengan menyampaikan berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan. Informasi tersebut menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran.

Infografis Data Pengelolaan SP4N-LAPOR



CARA MELAPOR YANG BAIK DAN BENAR DI SP4N-LAPOR!

- 

Menuju website resmi www.lapor.go.id, SMS ke 1708, atau masuk ke aplikasi Android dan iOS "SP4N LAPOR!"
- 

Uraikan kronologi laporan dengan jelas dan lengkap
- 

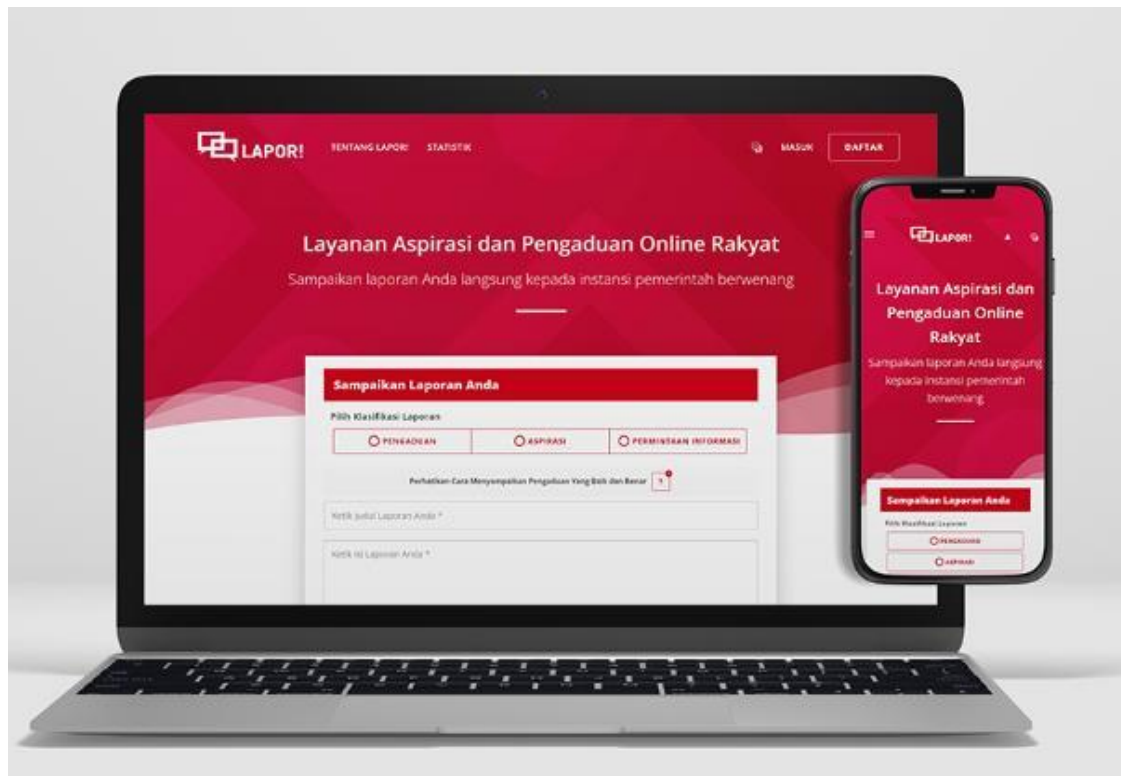
Sebutkan waktu dan tempat
- 

Gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar
- 

Lampirkan bukti pendukung apabila tersedia
- 

Kirimkan laporanmu dan tunggu laporan diverifikasi

 SMS 1708  www.lapor.go.id   SP4N LAPOR!



Penutup

SP4N-LAPOR merupakan instrumen penting dalam membangun pemerintahan yang terbuka, responsif, dan akuntabel. Di Provinsi Sulawesi Tengah, pengelolaan aplikasi ini terus diperkuat melalui monitoring dan evaluasi, pendampingan operator, integrasi layanan pengaduan, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Dengan dukungan seluruh perangkat daerah dan partisipasi aktif masyarakat, SP4N-LAPOR diharapkan menjadi sarana efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung terwujudnya Sulawesi Tengah yang lebih maju, sejahtera, dan berdaya saing melalui semangat Program 9 BERANI.