Dinas Komunikasi, Informatika,
Statistik dan Persandian
Provinsi Banten

LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

Laporan Triwulan II

Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!)

Pemerintah Provinsi Banten

Tahun 2025

Kata Pengantar

Bissmillahirohmanirrohim
Assallamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah Pertama-tama kami panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Ridho-Nya yang selalu membersamai kami dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR!, sehingga laporan ini dapat tersusun sebagaimana mestinya. Adapun laporan ini disusun berdasarkan pengelolaan SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten periode bulan April s.d Juni 2025, laporan ini disusun per-triwulan untuk mengetahui sejauhmana *progress* pengelolaan SP4N LAPOR! dilingkungan Pemerintah Provinsi Banten khususnya dalam hal monitoring dan evaluasi pengelolaan SP4N LAPOR! Perangkat Daerah.

Seperti diketahui pengelolaan SP4N LAPOR! terbagi menjadi dua yakni pengelolaan oleh admin Instansi Pemerintah Provinsi Banten yang diampu oleh Dinas Kominfo Statistik dan Persandian dan admin penghubung yang diampu oleh Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi (Pemprov) Banten.

Demikian laporan ini disusun, sebagai bentuk tanggung jawab dan dokumentasi kinerja pejabat pengelola pengaduan serta admin instansi Pemerintah Provinsi Banten terkait progress pengelolaan SP4N LAPOR!. Diharapkan laporan ini dapat bermanfaat bagi Pemerintah Provinsi Banten dalam meningkatkan, memperbaiki pelayanan publik kepada masyarakat.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sudah jelas menggambarkan tentang bagaimana pelayanan publik harus diperuntukkan kepada masyarakat.

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang *good govermance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi agar tidak tertinggal. Salah satu upaya pemerintah ialah melalui adanya Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!).

SP4N LAPOR! merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional. Aplikasi SP4N LAPOR! Telah ditetapkan sebagai aplikasi umum bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Penetapan ini merupakan amanat Perpres 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dalam hal ini Gubernur Banten juga menetapkan amanatnya dalam Pergub Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Oleh karena itu SP4N LAPOR! Kini menjadi bagian dari SPBE dan mendapatkan dukungan kuat dari Kementerian Kominfo sejak tahun 2020 dengan ditandatanganinya MoU bersama Kementrian PANRB, Kementerian Dalam Negeri, Kantor Staf Kepresidenan dan Ombudsman.

Kementerian PANRB telah menetapkan Road Map Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional untuk tahun 2020 sampai 2024 melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 tahun 2020. Road Map ini menjadi acuan bagi penyelenggara dalam melakukan tahapan atau langkah-langkah penyempurnaan dan/atau optimalisasi SP4N LAPOR! untuk mencapai sasaran strategis nasional yaitu “mewujudkan Sistem Pengelolaan Pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya atau *fast response, fast solution, and trusted complaint handling system”.*

Dalam rangka membentuk pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi, Provinsi Banten telah menerbitkan Surat Keputusan (SK) Gubernur Banten Nomor 63 Tahun 2024 tanggal 26 Februari 2024 tentang Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten, disebutkan dalam regulasi tersebut bahwa Kepala Dinas Kominfo Statistik dan Persandian Provinsi Banten merupakan Pejabat Pengelola Pengaduan.

SP4N LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" artinya semua pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan diterima dan disalurkan kepada instansi pemerintah yang berwenang untuk ditindaklanjuti dan menjamin hak masyarakat agar pengaduan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya.

Adapun tujuan dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah:

- Penyelenggara dapat mengelola pengaduan ari 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! 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 Kantor Staf Presiden (KSP) yang saat ini berubah nama menjadi *Presidential Communication Organization* (PCO) sebagai pengawas Program Prioritas Nasional, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas layanan publik. SP4N LAPOR! Telah terhubung dengan 4 Kementerian, 96 Lembaga dan 493 Pemerintah Daerah di Indonesia.

Provinsi Banten telah terdaftar aktif terhubung dengan aplikasi SP4N Lapor sejak 2019 dan telah melayani masyarakat yang melapor melalui aplikasi tersebut. Aplikasi SP4N LAPOR! Dikelola oleh Dinas Komunikasi Informasi Statistik dan Persandian (DiskominfoSP) pada Bidang Pengelolaan Informasi dan Kemitraan Komunikasi (PIKK).

II. S.O.P PELAYANAN PENGADUAN SP4N LAPOR!

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
LAYANAN ASPIRASI ONLINE RAKYAT (LAPOR)

PEMERINTAH PROVINSI BANTEN
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN

Nomor SOP	488/ 282 – DKISP. Span Lapor! /2025.
Tanggal Pembuatan	19 Maret 2025
Tanggal Revisi	–
Tanggal Efektif	19 Maret 2025.
Disahkan Oleh	Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Ari Agus Rakhman NIP. 19770805 200112 1 001
Nama SOP :	Pengelolaan SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolahan pengaduan Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 5. Peraturan Daerah Banten Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik	1. Memiliki pemahaman dalam mengelola pengaduan melalui aplikasi SP4N LAPOR! 2. Mampu mengoperasikan komputer/laptop/perangkat lainnya 3. Memiliki pemahaman terhadap regulasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik 4. Memiliki kemampuan komunikasi yang efektif 5. Memiliki kemampuan dalam menganalisa pengaduan
Keterkaitan	**Peralatan/Perlengkapan**
1. Penyelesaian Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! 2. Monitoring dan Evaluasi SP4N-LAPOR!	1. Komputer/Laptop/Perangkat lainnya 2. Jaringan Internet
Peringatan	**Pencatatan dan pendataan**
Jika SOP ini tidak dijalankan maka monitoring dan evaluasi terkait pengelolaan SP4N-LAPOR! tidak dapat tidak dapat dilakukan.	1. Laporan tahunan hasil pengelolaan SP4N LAPOR disampaikan kepada Gubernur selaku Pembina dan Sekretaris Daerah selaku Pengarah 2. Laporan tahunan hasil pengelolaan SP4N LAPOR disampaikan kepada Kementerian Dalam Negeri
Apabila	**Pencatatan dan pendataan**
Apabila SOP ini dijalankan, maka proses pengelolaan SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten dapat berjalan optimal	SOP ini berlaku bagi pengelolaan SP4N LAPOR! Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi Banten

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pejabat Pengelola Pengaduan	Admin Instansi	Pejabat Penghubung	Persyaratan & Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan dari aplikasi SP4N LAPOR!				1. Komputer/Laptop 2. Akses Internet	setiap hari	Aduan/laporan pengaduan melalui aplikasi LAPOR!	
2	Memverifikasi dan mendisposisikan aduan/laporan, dengan tahapan : - Menelaah isi pengaduan - Memverifikasi aduan/laporan yang sudah lengkap dan jelas - Menganonimkan atau merahasiakan jika laporan bersifat pribadi atau rahasia - Mendisposisikan laporan ke pejabat penghubung perangkat daerah yang berwenang - Melakukan "Tunda" untuk aduan/laporan yang kurang lengkap - Melakukan "Arsip" untuk laporan yang sama isi aduanya/laporanya berulang - Melakukan pengiriman kembali kepada admin SP4N LAPOR! Pusat jika laporan tidak sesuai dengan kewenangan Pemerintah Provinsi Banten - Melakukan "Bukan Wewenang" jika aduan/laporan tersebut merupakan kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota atau instansi lainnya. - Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan/perubahan disposisi - Memonitor tindak lanjut aduan/laporan Perangkat Daerah				1. Komputer/Laptop 2. Perangkat Lainnya 3. Akses Internet 4. Laporan lengkap (uraian dan data pendukung)	1-3 hari kerja	Aduan/laporan telah didisposisikan kepada pejabat penghubung/admin perangkat daerah	
3	Menginformasikan pengaduan kepada pejabat penghubung melalui grup whatsapp SP4N LAPOR! Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Provinsi Banten atau melalui jaringan pribadi (whatsapp pribadi) kepada admin SP4N LAPOR! perangkat daerah				Laporan lengkap (uraian dan data pendukung)	7 menit	Informasi tersampaikan kepada pejabat penghubung/admin perangkat daerah melalui Whatsapp	
4	Jika aduan/laporan diterima melalui surat atau tidak melalui aplikasi SP4N LAPOR! maka dapat di input secara manual oleh pejabat penghubung atau admin perangkat daerah melalui form manual yang sudah tersedia pada aplikasi SP4N LAPOR!					15 menit		
5	Memberikan tanggapan/respon awal terhadap aduan/laporan jika sudah sesuai dengan kewenangannya, kemudian melakukan tindak lanjut serta menyelesaikan aduan/laporan tersebut secara substantif dan berkualitas dengan disertai bukti dukung				Laporan lengkap (uraian dan data pendukung)	5 hari kerja, 14 hari kerja, 60 hari kerja	Laporan ditindaklanjuti sesuai batas waktu yang telah ditentukan, jika melebihi dari 60 hari maka aduan/laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI (atas kesediaan pelapor)	

III. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE;
5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di linkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
8. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Gubernur Banten Nomor 72 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Publik;
10. Peraturan Gubernur Banten Nomor 19 Tahun 2021 tentang SPBE;
11. Surat Keputusan Gubernur Banten Nomor 63 Tahun 2024 tentang Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten.

IV. LAPORAN KEGIATAN

Berdasarkan Surat Keputusan (SK) Gubernur Banten Nomor 63 Tahun 2024 tanggal 26 Februari 2024 tentang Kelembagaan Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Banten, disebutkan bahwa Kepala Dinas Kominfo Statistik dan Persandian Provinsi Banten merupakan Pejabat Pengelola Pengaduan.

Selama tiga bulan mengelola SP4N LAPOR! Pemprov Banten (April s.d Juni 2025) terdapat *frequently asked question* atau pertanyaan yang sering diajukan/aduan yang sering diajukan oleh pelapor antara lain adalah sebagai berikut :

No	Kategori Aduan/Laporan
1	Hak pekerja
2	Infrastruktur jalan
3	Pembangunan Prasarana Sarana Utilitas Umum (PSU) Permukiman
4	Tekait pendidikan dan kebudayaan
5	Terkait administrasi kependudukan
6	Terkait kepegawaian
7	Terkait Penerangan Jalan Umum
8	Terkait Pajak Kendaraan

Berikut ini data statistik Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Provinsi Banten.

- **Rekapitulasi SP4N LAPOR! Bulan April s.d. Juni 2025**

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda
3	0	13	54	59	64	70

**Data 01/04/2025 s.d. 30/06/2025*

Keterangan:

Belum Ditindaklanjuti : Berisi laporan yang sudah diverifikasi oleh admin penghubung tetapi belum diproses oleh admin Perangkat Daerah.

Sedang Diproses : Berisi laporan yang sudah diverifikasi oleh admin penghubung dan telah / sedang ditindaklanjuti oleh admin Perangkat Daerah.

Selesai : Berisi seluruh laporan yang sudah diverifikasi oleh admin penghubung dan telah selesai diproses / ditindaklanjuti oleh admin Perangkat Daerah dan telah ditutup oleh sistem, admin ataupun pelapor.

Tunda : Berisi laporan yang tidak diverifikasi oleh admin penghubung karena tidak memiliki kelengkapan data laporan sehingga dikembalikan pada pelapor untuk melengkapi laporannya.

Arsip : Berisi laporan yang tidak diverifikasi oleh admin penghubung karena laporan yang tertunda tidak ditanggapi oleh pelapor.

Rekapitulasi Data Statistik Pengelolaan LAPOR! Perangkat Daerah

Periode 1/04/2025 s.d. 30/06/2025

Rekapitulasi Kinerja Unit di Bawah

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP	Terakhir Dilihat
Pemerintah Provinsi Banten	3	0	12	49	64	95.3	3	3.00	2025-07-07 11:00:23
DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI BANTEN	0	0	1	24	25	100	2.3	0	2025-07-06 17:16:19
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	0	0	2	13	15	100	2.6	5.00	2025-07-07 09:50:04
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	0	0	6	5	11	100	2.6	0	2025-07-07 09:18:54
Dinas Perhubungan	0	0	0	5	5	100	0.5	1.00	2025-07-07 01:17:39
Dinas Kesehatan	0	0	0	4	4	100	14.5	0	2025-07-02 11:52:32
Badan Pendapatan Daerah	0	0	2	1	3	100	0.3	0	2025-07-02 08:21:00
Badan Kepegawaian Daerah	0	0	0	1	1	100	10	0	2025-07-04 03:30:10
Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian	0	0	1	0	1	100	0	0	2025-07-04 03:01:47
Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan	0	0	1	0	1	100	0	0	2025-06-04 06:45:11
Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman	0	0	0	1	1	100	0	0	2025-07-02 07:11:29
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	0	0	0	0	0	0	0	0	-

Keterangan :

Aduan Status Proses : 12 Aduan, terdiri dari Perangkat Daerah :

1. Disnakertrans : 1 Aduan
2. Dinas PUPR : 2 Aduan
3. Dindikbud : 6 Aduan
4. Bapenda : 2 Aduan
5. Diskominfo : 1 Aduan
6. DLHK : 1 Aduan

V. PENUTUP

Pemerintah memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan melalui aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Aplikasi ini sudah terintegrasi secara Nasional.

Pemerintah Provinsi Banten telah terintegrasi dengan aplikasi SP4N LAPOR! Sejak 2019 dan telah melayani masyarakat yang melapor melalui aplikasi tersebut. Akan tetapi pemanfaatan SP4N LAPOR! masih belum optimal. Oleh karena itu masih perlu adanya sosialisasi di lingkungan Perangkat Daerah (PD) untuk pengelolaan SP4N LAPOR! yang lebih baik dalam hal *quality response* sehingga seluruh aduan/laporan yang masuk bisa segera ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh Perangkat Daerah/instansi terkait. Selain itu, perlunya dukungan dan komitmen dari pimpinan terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi LAPOR!, dengan adanya komitmen pimpinan maka tidak menutup kemungkinan pengelolaan pengaduan melalui LAPOR! menjadi lebih Responsif, Akuntable, Optimis, Semangat, Partisipasif, Inklusif, Solutif, Akurat, Nyaman atau disingkat RAOS PISAN. RAOS PISAN menjadi *tagline* pengelolaan SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten.

Demikian laporan triwulan kedua pengelolaan SP4N LAPOR! terhitung mulai dari bulan April s.d. Juni 2025 ini disusun, diharapkan laporan ini menjadi pedoman tindak lanjut bagi pelaksanaan tugas selanjutnya dalam hal perbaikan pelayanan publik, peningkatan pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Provinsi Banten pada umumnya dan dilingkungan Perangkat Daerah Provinsi Banten pada khususnya. Selain itu, laporan ini juga diharapkan bermanfaat sebagai perkembangan informasi pengelolaan SP4N LAPOR! dilingkungan Perangkat Daerah Provinsi Banten, sebagai diseminasi informasi serta sebagai bentuk penyampaian informasi yang terdokumentasikan atas kinerja admin SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Banten.

Serang, 7 Juli 2025

Admin Instansi Pemerintah Provinsi Banten
Penelaah Teknis Kebijakan,



Dwi Iceu HM., S.I.Kom., M.AP.
NIP. 19850708 201001 2 007

LAMPIRAN

Dokumentasi terkait agenda pengelolaan SP4N LAPOR!
Provinsi Banten
Periode 01/04/2024 s.d. 30/06/2025



Agenda konsultasi dan koordinasi pengelolaan SP4N LAPOR! ke Kementerian PANRB hari Rabu tanggal 9 April 2025



Rapat Koordinasi SP4N LAPOR! Perangkat Daerah dan Kab/Kota tanggal 21 Mei 2025
Narasumber Analis Kebijakan Ahli Madya Kementerian PANRB



Pemantauan pengelolaan SP4N LAPOR! Dinas Perkim terkait status aduan proses periode tahun 2021-2024 yang harus di selesaikan atau tutup laporan (dalam rangka menindaklanjuti agenda zoom meeting dengan Kemendagri perihal rapat koordinasi percepatan penyelesaian aduan status proses pemerintah daerah)



Pemantauan pengelolaan SP4N LAPOR! Dinas PUPR terkait status aduan proses periode tahun 2021-2024 yang harus di selesaikan atau tutup laporan dalam rangka menindaklanjuti agenda zoom meeting dengan Kemendagri perihal rapat koordinasi percepatan penyelesaian aduan status proses pemerintah daerah).



Menerima konsultasi Dinas Kesehatan terkait cara merespon tindak lanjut aduan dari pelapor



Berdiskusi dengan Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Lebak terkait pengelolaan SP4N LAPOR! serta menjalin kolaborasi lintas sektor



Kunjungan ke Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dalam rangka konsultasi terkati pengelolaan SP4N LAPOR! Pemerintah Daerah Provinsi Banten dan Perangkat Daerah serta koordinasi terkait evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N LAPOR! Rabu tanggal 30 April 2025