



**PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

*Jalan Raya El Tari Nomor 52 Kupang 85111*

*Laman : [www.biro-organisasi.nttprov.go.id](http://www.biro-organisasi.nttprov.go.id)*

---

**LAPORAN HASIL MONITORING PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN**  
**PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N LAPOR!)**  
**PERIODE TAHUN 2024**

Berdasarkan Perpres 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik serta meneruskan Road Map pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Nasional, maka Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dijadikan sebagai layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan, di antaranya dapat melalui website, SMS, serta twitter, dan dapat diakses pada aplikasi mobile berbasis Android dan iOS. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan sistem pengaduan yang dibentuk oleh Pemerintah Indonesia sebagai salah satu wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas Pelayanan Publik. Melalui SP4N diharapkan masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi.

Di era keterbukaan informasi saat ini, masyarakat berhak mendapatkan informasi yang transparan. Seiring dengan ini, tidak dapat dipungkiri apabila terdapat keluhan atau aduan maupun kiritikan serta masukan yang disampaikan oleh masyarakat. Hal ini banyak didapati karena ketidakpuasan pada badan publik sebagai pemangku bidang pelayanan, baik melalui perorangan, keluarga yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku, pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah, yang dilakukan pegawai pemerintah, atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai pemerintah. Maka dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, Pemerintah saat ini telah melakukan berbagai upaya perbaikan secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan prima. Salah satu upaya yang dilakukan dengan memberikan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan aduan atas pelayanan dari badan publik.

## **I. Dasar Hukum**

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.
- b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

## **II. Tujuan**

Laporan ini bertujuan untuk :

- a. Memberikan gambaran dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat Biro Organisasi Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur periode 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Desember 2024 serta,
- b. Sebagai bahan masukan pengelolaan pengaduan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan khususnya pada Biro Organisasi Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur di periode berikutnya.

## **III. Ruang Lingkup Monitoring**

Ruang Lingkup monitoring adalah laporan pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) di Lingkungan Biro Organisasi Setda Provinsi NTT beserta data-data pendukung yang disampaikan oleh pelapor melalui aplikasi SP4N-LAPOR!

## **IV. Hasil Monitoring**

### **A. Konsep Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional**

SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan. SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara agar pengelolaan pengaduan dapat diproses secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel, sehingga

dapat terwujud kepastian dalam penyelesaian tindak lanjut pengaduan. 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. 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. SP4N bertujuan:

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, terkoordinasi karena diakses *real time*;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **B. Mekanisme Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional**

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui:
  - a. Tatap muka;
  - b. Call-center;
  - c. Surat atau email, SMS/WA;
  - d. Media sosial;
  - e. Website;
  - f. Aplikasi lainnya.
2. Admin Instansi melakukan:
  - a. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
  - b. Menginput Pengaduan yang diterima secara langsung;
  - c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di lingkup Biro Organisasi Setda Provinsi NTT;
  - d. Meneruskan pengaduan kepada Lembaga/Instansi yang berwenang.
3. Pejabat Penghubung melakukan:
  - a. Telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;

### C. Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

### D. Hasil Monitoring Penanganan Laporan SP4N LAPOR! Tahun 2024

Berikut ini kami sampaikan Hasil Monitoring Penanganan Laporan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional SP4N LAPOR! Periode Januari – Desember 2024.

No.	Bulan	Laporan Masuk	Disposisi Unit Kerja	Status Laporan	Keterangan
1.	Januari	-	-	-	-
2.	Februari	-	-	-	-
3.	Maret	-	-	-	-
4.	April	-	-	-	-
5.	Mei	-	-	-	-
6.	Juni	-	-	-	-
7.	Juli	-	-	-	-
8.	Agustus	-	-	-	-
9.	September	-	-	-	-
10.	Oktober	-	-	-	-
11.	November	-	-	-	-
12.	Desember	-	-	-	-
Total	0	-	-	-	-

Pada periode Januari – Desember Tahun 2024 pada Kanal SP4N LAPOR! adalah NIHIL atau tidak ditemukan adanya pengaduan terhadap pelayanan publik pada Biro Organisasi Setda Provinsi NTT.

## **V. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang masuk dan diterima oleh Tim Pengelola Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), dapat kami sampaikan bahwa tidak terdapat (nihil) laporan yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! pada periode Tahun 2024. Sejauh ini penyelenggaraan pengelolaan aduan pada aplikasi SP4N LAPOR! dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan.

Kupang, Januari 2025

Plt. Kepala Biro Organisasi  
Sekretariat Daerah Provinsi NTT,



Djoese S. M. Nai Buti, S.Pt,M.Si.  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP 197103291999031002