

MAKASSAR, 19-20 JULI 2018

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

LAPOR! – SP4N untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik



KEMENTERIAN
PANRB

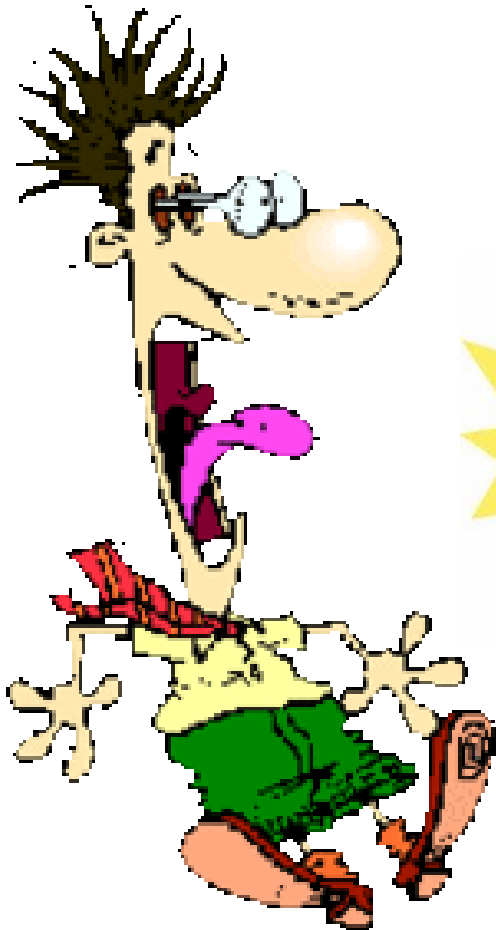


KANTOR STAF PRESIDEN



DPR RI

REAKTIF

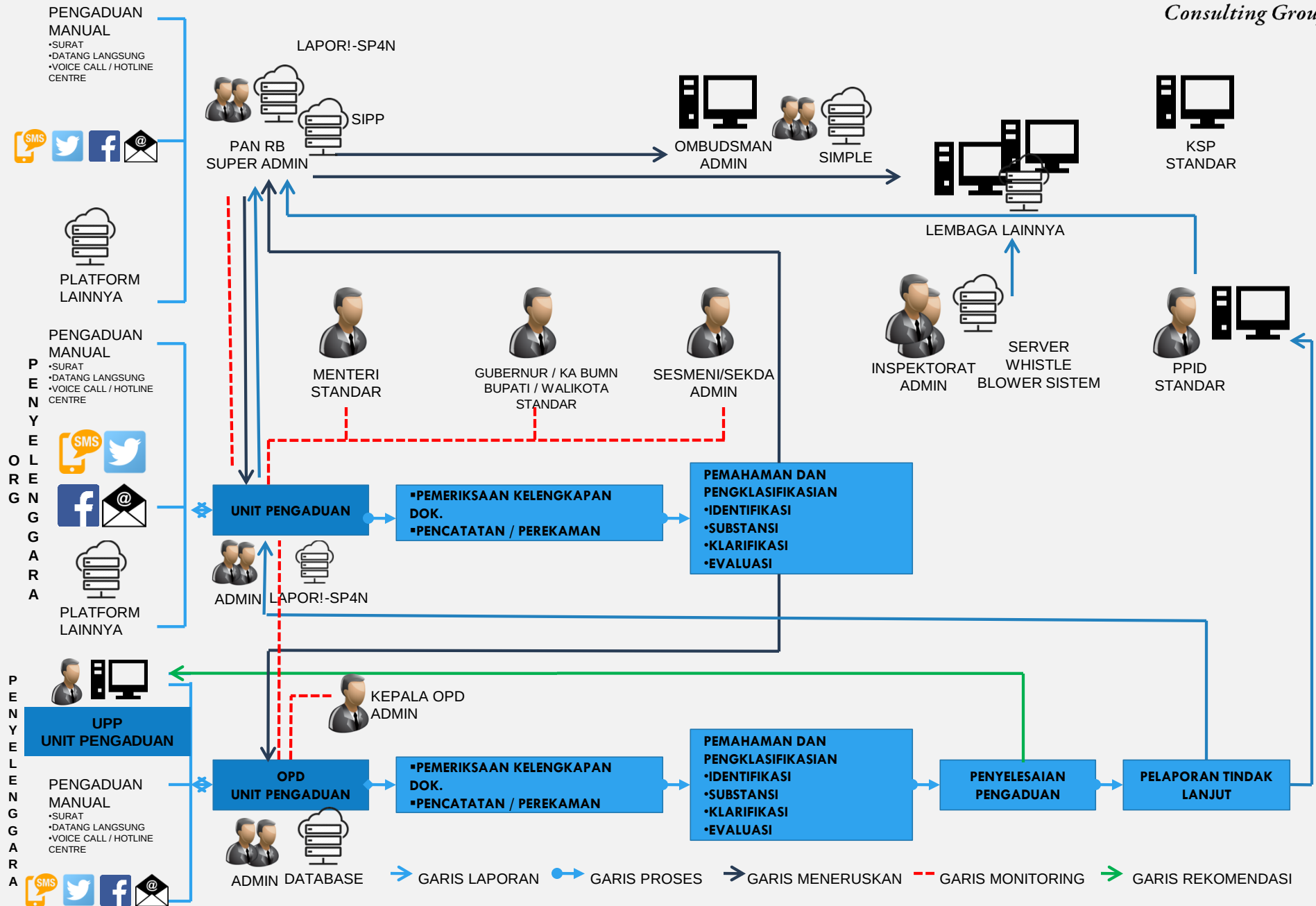


- ❖ Bahaya
- ❖ Merepotkan
- ❖ Fitnah
- ❖ Tipikor
- ❖ Bisa hilang jabatan
- ❖ meng ada-ada
- ❖ dll

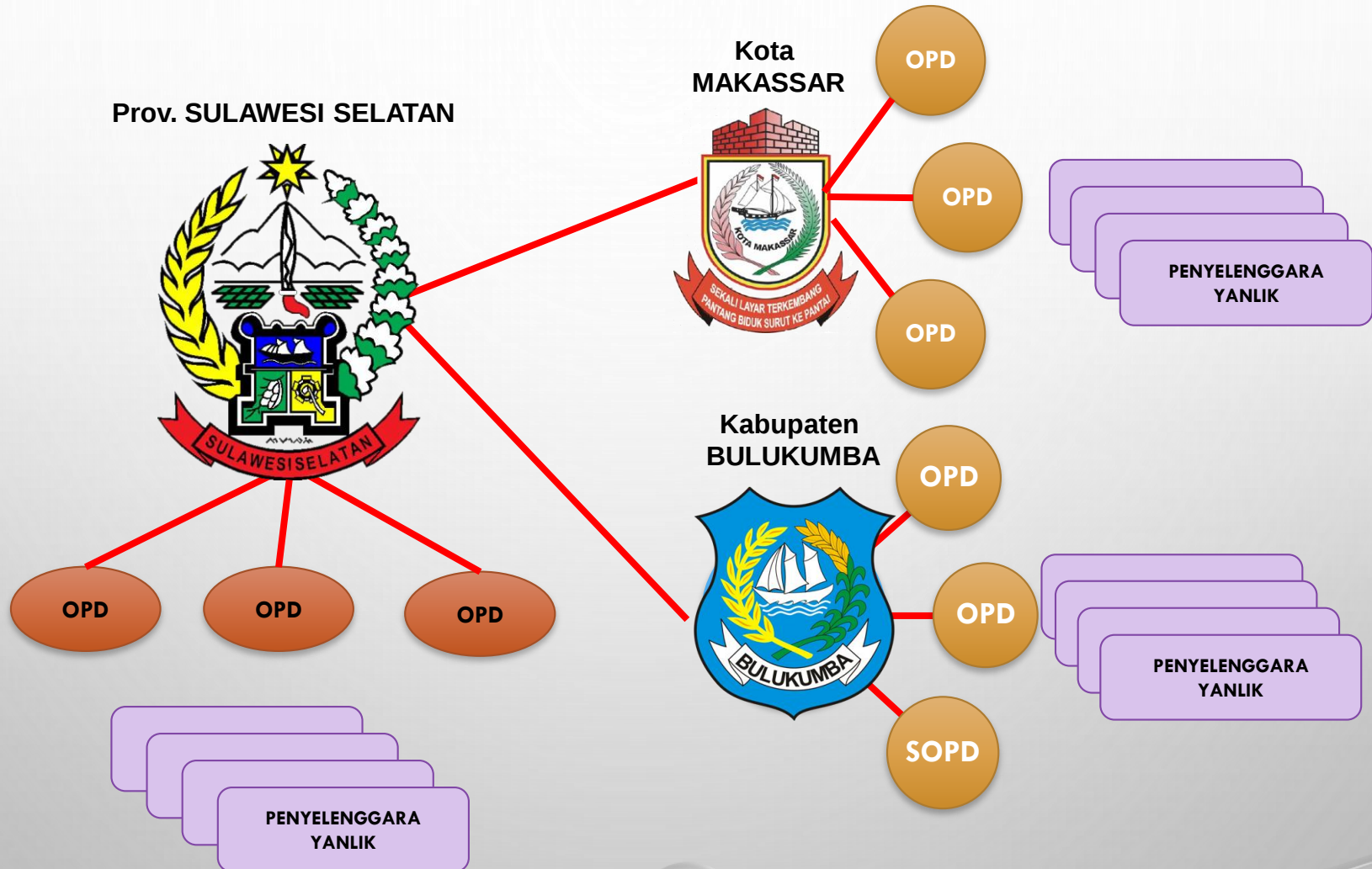
PENGELOLAAN PENGADUAN :

- ☐ Aplikasi Pengaduan hanya 1 yang dikelola oleh Pusat, yaitu **lapor.go.id**
- ☐ Aplikasi pengaduan yang telah dibangun oleh Pemerintah daerah, akan diintegrasikan kedalam **lapor.go.id**
- ☐ Seluruh instansi, baik di pusat maupun di daerah, tidak membangun kelembagaan baru sebagai pengelola pengaduan
- ☐ Yang wajib menyelesaikan pengaduan adalah unit yang di adukan
- ☐ Kesepakatan di Provinsi Jawa Timur, pengelola pengaduan ada dibawah Dinas Kominfo yang telah memiliki PPID
- ☐ Fungsi Admin pada pengelolaan pengaduan adalah menerima pengaduan dan meneruskan ke unit yang diadukan
- ☐ Fungsi Inspektorat, adalah memantau pengaduan-pengaduan di OPD dan penyelenggara pelayanan publik yang tidak ditindak lanjuti, sebelum diteruskan ke ORI

ARSITEKTUR DAN SOP LAPOR - SP4N



JEJARING SP4N di pemda



PEMBAGIAN PERAN PENGELOLA LAPOR!



Admin

Mendistribusikan dan menjaga Kualitas Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di K/L/D



Sub Admin

Menerima pengaduan dari admin untuk unit kerjanya, mengirimkan kepada Penghubung, sekaligus mengawasi batas waktu penyelesaian pengaduan



Penghubung

Menerima pengaduan dari sub admin untuk ditindak lanjuti oleh unit kerjanya, sekaligus mengawasi batas waktu penyelesaian pengaduan

Tugas Umum

1. Menerima laporan dari saluran : SMS, website, twitter dan jalur konvensional seperti : tatap muka, telpon, surat, fax, email dll.
2. Melakukan verifikasi surat yang dapat di tindak lanjuti

Mendisposisikan laporan ke Sub Admin di unit kerja/ OPD berwenang

Admin

Admin mengembalikan pengaduan yang bukan kewenangannya kepada Super Admin

Bila laporan bukan wewenang instansi, dapat dikembalikan ke admin



Diskripsi pekerjaan Admin

Administrasi

Monitoring

Pemanfaatan data

01

Membaca Laporan untuk membedakan apakah itu **Pengaduan, permintaan informasi, aspirasi atau Whistleblowing system**

02

Melakukan **verifikasi substansi** laporan, yaitu, kelengkapan data, kejelasan dan kronologis laporan

03

Menambahkan **kelengkapan laporan** seperti judul, tag, kategori dll

04

Memastikan **keanoniman dan kerahasiaan** pelapor dan laporan bila dianggap ada hal yang sensitif

05

Mendisposisikan laporan ke unit kerja/SKPD yang berwenang

Diskripsi pekerjaan Admin

Administrasi

Monitoring

Pemanfaatan
data

01

Melakukan **monitoring laporan** yang sudah didisposisikan; apakah unit kerja/OPD sudah melakukan respon awal dalam 5 hari kerja

02

Melakukan **intervensi** pada halaman yang belum diberikan respon awal

03

intervensi juga dilakukan untuk laporan yang **sudah diberikan respon awal namun belum terselesaikan** dalam jangka waktu 30 hari kerja

Diskripsi pekerjaan Admin

Administrasi

Monitoring

Pemanfaatan
data

01

Melihat statistik pengelolaan pengaduan di website LAPOR!

02

Mengunduh data detail pengaduan dalam format excel yang dapat diolah kembali

03

Data dapat diperoleh secara berkala sesuai kebutuhan

04

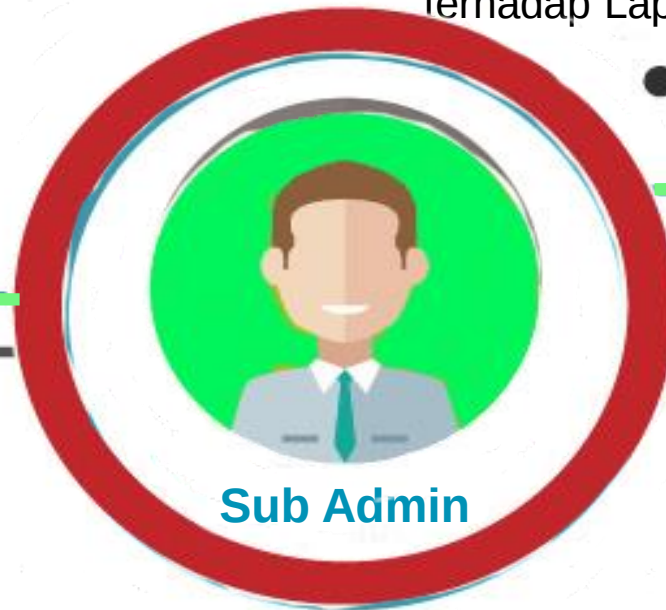
Data dapat ditarik per unit kerja /SKPD, atau per isu

Tugas Umum



Menerima disposisi laporan dari Admin

Mengirimkan kepada Penghubung pada unit yang dilaporkan, serta Memberikan respon awal terhadap Laporan yang masuk



Sub Admin

Melakukan internalisasi laporan bersama Penghubung di unit kerja/ OPD



Diskripsi Pekerjaan Sub Admin

Administrasi

Monitoring

01

Menerima Laporan dari Admin, melakukan pemilahan untuk mengetahui jenis laporan apakah itu **Pengaduan, permintaan informasi, aspirasi atau Whistleblowing system**

02

Mengirimkan laporan kepada Penghubung pada unit kerja terkait laporan

03

Melakukan respon awal terhadap laporan yang masuk

**Diskripsi Pekerjaan
Sub Admin**

Administrasi

Monitoring

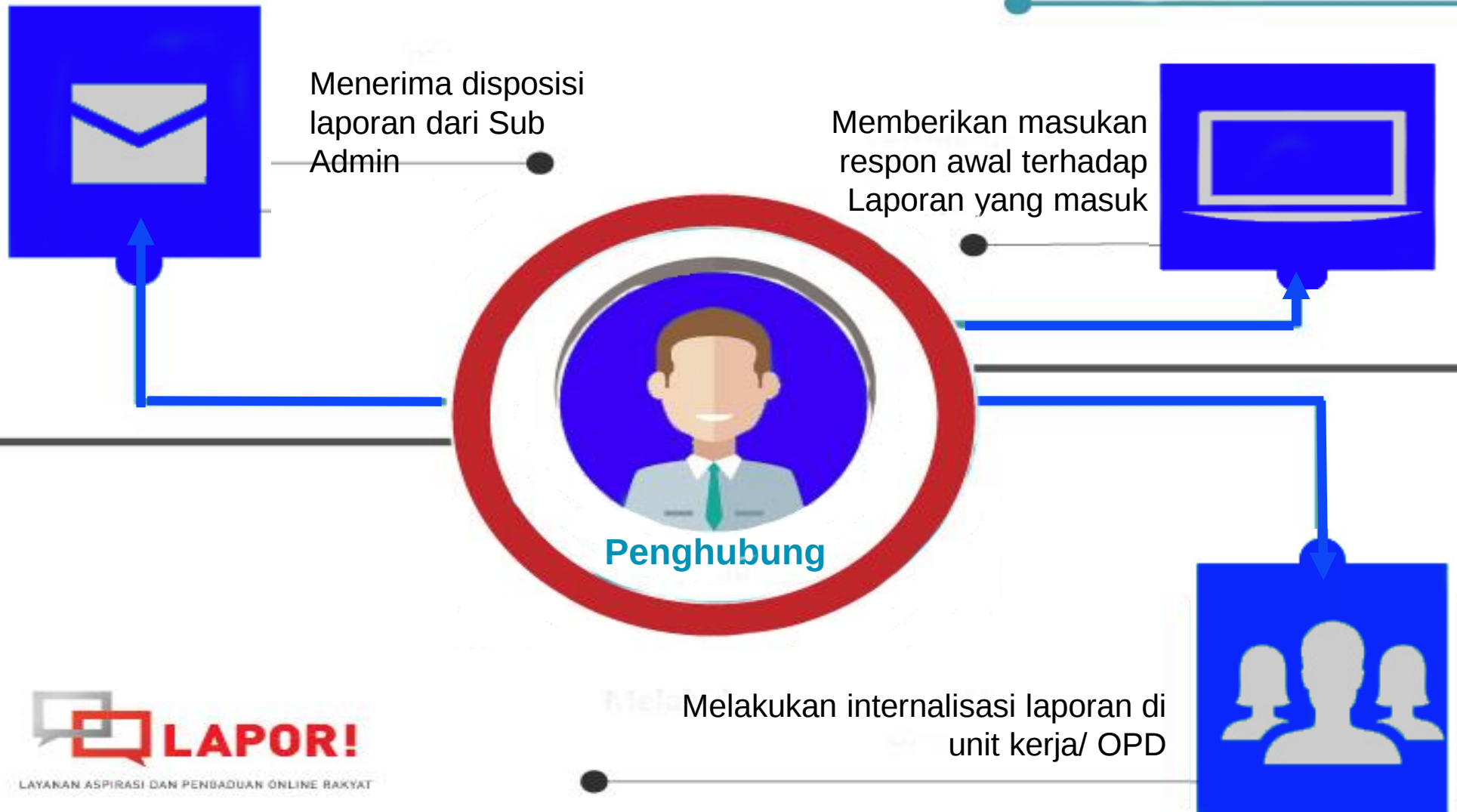
01

Melakukan **monitoring laporan** yang sudah didisposisikan; apakah unit kerja/OPD sudah melakukan respon awal dalam 4 hari kerja

Melakukan **intervensi** pada halaman yang belum diberikan respon awal

intervensi juga dilakukan untuk laporan yang **sudah diberikan respon awal namun belum terselesaikan** dalam jangka waktu 27 hari kerja

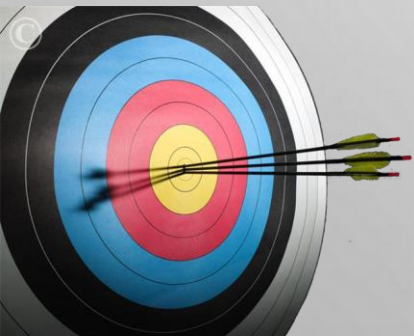
Tugas Umum



TARGET

2018 ➡ Keterhubungan

2019 ➡ Sosialisasi kepada Masyarakat





**KOMITMEN
PIMPINAN**

+

KERJASAMA

+

**SEMANGAT
UNTUK
BERHASIL**