

**KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN
REPUBLIK INDONESIA
INSPEKTORAT**

NOTA DINAS

NOMOR PW.05.03/59/INS.M.EKON/04/2023

Yth. : 1. Para Kepala Biro
2. Para Sekretaris Deputi

Dari : Inspektur

Lampiran : -

Hal : Penyampaian Tindak Lanjut Hasil Rapat Evaluasi Penyelesaian
Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SP4N-LAPOR

Tanggal : 6 April 2023

Sehubungan dengan rapat yang dilaksanakan pada tanggal 29 Maret 2023 mengenai Evaluasi Penyelesaian Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi SP4N-LAPOR dengan admin di masing-masing unit kerja, mohon perkenannya untuk dapat menindaklanjuti hasil pembahasan dengan menyelesaikan pengaduan masyarakat yang telah disampaikan melalui akun admin masing-masing unit kerja dan menyampaikan daftar pegawai yang akan ditunjuk menjadi Admin SP4N-LAPOR di masing-masing unit kerja untuk Tahun Anggaran 2023.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

 KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN REPUBLIK INDONESIA	Ditandatangani secara elektronik oleh Inspektur Mirza S. Mashudi
--	---

Tembusan Yth.:

1. Sekretaris Kementerian Koordinator
2. Para Deputi



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku, dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh **BSrE** sehingga tidak diperlukan tandatangan dengan stempel basah



**KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN
REPUBLIK INDONESIA
INSPEKTORAT**

Jalan Lapangan Banteng Timur Nomor 2-4, Jakarta 10710
Telepon 3456825 Faksimile 3456825

NOTULA

Nomor: PW.05.03/23/INS.M.EKON/04/2023

Rapat : Rapat Evaluasi Penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang disampaikan melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!

Hari/Tanggal : Rabu, 29 Maret 2023

Surat Undangan : PW.05.03/18/INS.M.EKON/03/2023

Pukul : 09.30 - selesai

Acara : 1. Paparan
2. Diskusi

Pelaksana Rapat : Hilmi Rais (Auditor Terampil)

Pencatat : Ganis Dhia Salsabila (Calon Auditor Terampil)

Peserta Rapat : 1. Admin Instansi Pengelola LAPOR Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian
2. Admin Pejabat Penghubung LAPOR di tiap unit kerja eselon I Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian

Substansi inti pembahasan rapat:

1. Hasil evaluasi pengelolaan SP4N-LAPOR! selama tahun 2022

Indikator	Hasil	Rekomendasi	Keterangan
Total Laporan	8 Laporan	Melaksanakan sosialisasi dan edukasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat	Demi mewujudkan sasaran strategis capaian <i>roadmap</i> SP4N setiap instansi harus menerima minimal 1 laporan per hari
Belum Diverifikasi	0 Laporan		



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku, dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh **BSrE** sehingga tidak diperlukan tandatangan dengan stempel basah

Rata-Rata Verifikasi	93,1 Hari Kerja	Mempercepat laju verifikasi	Pengaduan harus diverifikasi ≤ 3 hari kerja
Belum Ditindaklanjuti	1 Laporan	Mendorong Unit/UPP/OPD untuk segera menindaklanjuti laporan yang belum ditindaklanjuti	
Rata-Rata Laju Tindak lanjut	11,5 Hari Kerja	Mempercepat laju tindak lanjut	Pengaduan sebaiknya mendapatkan respon awal ≤ 3 hari kerja
Dalam Proses	2 Laporan	Menyelesaikan laporan proses bila sudah diberikan tindak lanjut sesuai substansi lebih dari 10 hari kerja	
Selesai	5 Laporan		

2. Rencana Tindak Lanjut

- Menyusun SK Tim untuk tahun 2023
- Melakukan sosialisasi dan edukasi SP4N-LAPOR! kepada *stakeholder* (bahan publikasi dapat dilihat di s.id/bahanpublikasilapor)
- Menindaklanjuti dan menyelesaikan laporan yang statusnya belum selesai
- Menyusun rencana aksi (format dapat dilihat di s.id/renaksisp4nlapor)

3. Rekapitulasi Pengaduan Belum Selesai (per 28 Maret 2023)

No	Unit Kerja	Laporan Belum Ditindaklanjuti	Laporan Dalam Proses	Total
1	Sekretariat	6	-	6
2	Deputi I	4	1	5
3	Deputi II	3	-	3
4	Deputi III	-	-	-
5	Deputi IV	2	7	9
6	Deputi V	1	-	1
7	Deputi VI	-	-	-
8	Deputi VII	-	-	-



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku, dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh **BSrE** sehingga tidak diperlukan tandatangan dengan stempel basah

4. Peran Hub Kemenko Bidang Perekonomian

a. Sesuai dengan amanat Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Roadmap* SP4N Tahun 2020-2024 Peran Hub Koordinasi Pengelolaan Pengaduan berfungsi untuk:

- Mempercepat proses penyelesaian pengaduan melalui koordinasi dan kolaborasi antar instansi
- Meningkatkan efisiensi sumber daya dalam berbagai pelaksanaan program, seperti penguatan kapasitas, komunikasi dan *public engagement*
- Meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan melalui supervisi yang jelas dan terukur
- Melaksanakan program bersama bagi instansi pemerintah yang berada dalam sebuah simpul (hub)

b. Akan dilakukan pemetaan K/L yang menjadi koordinasi masing-masing unit kerja tingkat eselon II

5. Diskusi/Tanya Jawab

a. Penambahan pegawai yang menangani pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

b. Admin instansi bertugas sebagai pintu masuk pengaduan-pengaduan yang dilaporkan oleh pelapor. Dengan kata lain, admin instansi bertugas sebagai yang mengkoordinir pejabat penghubung pada setiap unit kerja terkait dalam menindaklanjuti pengaduan. Terkait permintaan penambahan pegawai untuk menjadi admin instansi dapat diperbarui draft surat keputusan tim koordinasi, pengelola pengaduan, dan pejabat penghubung SP4N-LAPOR! tahun 2023.

c. Jika laporannya sudah terjawab semua, terdapat 2 opsi yaitu: 1) Laporan ditanggapi oleh pelapor kurang dari 10 hari kerja; atau 2) Laporan dapat diminta untuk ditutup jika sekiranya instansi yang terdisposisi sudah merasa bahwa laporannya telah tuntas ditindaklanjuti.

d. Jika laporan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR! telah selesai ditindaklanjuti, pelapor dapat memberikan penilaian atas tindak lanjut yang diberikan oleh Instansi. Rating laporan berupa bintang 1 – 5.

e. Direncanakan agenda tatap muka mengenai tindak lanjut pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! setelah SK Tim untuk tahun 2023 telah ditetapkan.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku, dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh **BSrE** sehingga tidak diperlukan tandatangan dengan stempel basah

Auditor Terampil,

Hilmi Rais



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku, dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh **BSrE** sehingga tidak diperlukan tandatangan dengan stempel basah