

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KEPULAUAN RIAU
RESOR TANJUNGPINANG
Jalan Ahmad Yani Tanjungpinang 29124



**LAPORAN ANALISA & EVALUASI APLIKASI SP4N LAPOR
DI POLRES TANJUNGPINANG TAHUN 2022**



Tanjungpinang, 18 Juni 2022

LAPORAN ANALISA & EVALUASI PENGGUNAAN APLIKASI SP4N LAPOR DI POLRES TANJUNGPINANG T.A. 2022

I. PENDAHULUAN

1. Umum

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (**SP4N**) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (**LAPOR!**) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional dengan laman akses website www.lapor.go.id

LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

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

Adapun tujuan SP4N adalah agar :

- Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Dasar

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

1. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

Untuk layanan pengaduan publik dapat merespons aduan masyarakat melalui mobile. "Layanan publik akan bisa semakin transparan, akuntabel dan berkualitas,".

b. Tujuan

Tujuan Analisa dan Evaluasi penggunaan Aplikasi Sp4n-Lapor di Polres Tanjungpinang tanggal 13 April tahun 2022 ini, terwujudnya pelaporan terwujudnya

pengelolaan pengaduan yang mampu memberikan respons dan solusi cepat serta terpercaya;

2. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Laporan Ini Adalah Hal-Hal Yang Berkaitan Dengan Laporan Hasil Penggunaan Aplikasi Sp4n-Lapor di Polres Tanjungpinang, Meliput :

BAB I	: PENDAHULUAN
BAB II	: PELAKSANAAN
BAB III	: HASIL YANG DICAPAI
BAB IV	: ANALISA & EVALUASI
BAB V	: HAMBATAN
BAB VI	: PENUTUP

II. PELAKSANAAN

Adapun pelaksanaan Analisa dan Evaluasi Aplikasi Sp4n-Lapor di tahun 2022 Polres Tanjungpinang dilaksanakan sebagai berikut :

- Hari / Tanggal : Rabu / 13 April 2022
- Pukul : 09.00 Wib s/d 10.00wib
- Tempat : Ruang Rumatama Poles Tanjungpinang.

III. HASIL YANG DICAPAI

Adapun hasil yang telah dicapai selama pelaksanaan Analisa dan Evaluasi Aplikasi Sp4n-Lapor di Polres Tanjungpinang tanggal 13 April tahun 2022 menghasilkan data berupa

masalah terbanyak yang diadukan adalah bantuan sosial, administrasi kependudukan, ketenteraman/ ketertiban umum, konten penipuan, dan Kartu Prakerja. Aplikasi ini.

Jangka waktu penyelesaian berbeda-beda. Terkait permintaan informasi, maksimal diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja. Untuk pengaduan yang tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, maksimal diselesaikan dalam waktu 14 hari kerja. Sedangkan untuk pengaduan yang memerlukan pemeriksaan lapangan akan diselesaikan maksimal 60 hari kerja.

IV. ANALISA DAN EVALUASI

Secara keseluruhan pelaksanaan Analisa dan Evaluasi Aplikasi Sp4n-Lapor di yang dilaksanakan pada Hari Rabu tanggal 13 April tahun 2022 ini berjalan lancar dan telah sesuai dengan Prosedur serta ketentuan yang sudah ada serta menjadi bahan penetapan kebijakan bagi pimpinan dalam rangka peningkatan pendayagunaan sumber daya manusia.

V. HAMBATAN

Selama melaksanakan Analisa dan Evaluasi Aplikasi Sp4n-Lapor di Polres Tanjungpinang yang dilaksanakan pada Hari Rabu tanggal 13 April 2022 terdapat dalam keadaan aman, lancar dan tidak ada hambatan-hambatan yang berarti.

VI. PENUTUP

Demikian laporan pelaksanaan Analisa dan Evaluasi penggunaan Aplikasi Sp4n-Lapor di Polres Tanjungpinang yang dilaksanakan pada Hari Kamis tanggal 13 April 2022 ini dibuat sebagai bahan masukan bagi Pimpinan guna menentukan kebijakan selanjutnya.

Tanjungpinang, 13 April 2022

a.n. KEPALA POLISIAN RESOR TANJUNG PINANG
KASIWAS



[Handwritten Signature]
KHADIRIN

INSPEKTUR POLISI SATUNRP 66110322

DOKUMENTASI ANEV APLIKASI SP4N LAPOR

