



KABUPATEN LAMONGAN

INOVASI

LAPOR PAK YES

**PEDOMAN TEKNIS PELAKSANAAN
INOVASI DAERAH**

INOVASI
LAPOR PAK YES

BAB I

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi strategis dan utama yang wajib dijalankan oleh instansi pemerintah guna memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil setiap warga negara. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah bertanggung jawab menyediakan pelayanan yang berkualitas, transparan, efisien, dan akuntabel. Salah satu elemen kunci dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) adalah penyediaan sistem pengaduan dan pemantauan aspirasi masyarakat yang responsif dan mudah diakses.

Pentingnya pengelolaan pengaduan masyarakat terletak pada kemampuannya sebagai instrumen evaluasi langsung untuk mengidentifikasi keluhan, menangani hambatan layanan, serta menyerap gagasan pembangunan dari warga secara real-time. Untuk mengoptimalkan saluran komunikasi publik, Pemerintah Kabupaten Lamongan telah terintegrasi dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sejak tahun 2017. Kanal resmi SP4N-LAPOR! tersebut menyediakan akses melalui website, SMS, X (Twitter), serta aplikasi mobile berbasis Android dan iOS.

Namun demikian, seiring dengan pesatnya transformasi digital dan perubahan pola komunikasi masyarakat yang bergeser ke media sosial serta pesan instan, Pemerintah Kabupaten Lamongan melalui Dinas Komunikasi dan Informatika menghadirkan inovasi daerah bertajuk LAPOR PAK YES! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kabupaten Lamongan). Inovasi ini dikembangkan untuk memperluas jangkauan dan mempermudah aksesibilitas dengan mengintegrasikan kanal-kanal populer seperti WhatsApp, Instagram, Telegram, dan Facebook ke dalam ekosistem pengelolaan pengaduan terpadu. Dengan keterlibatan 78 Unit Kerja dan Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan, LAPOR PAK YES! menjamin koordinasi yang solid, kejelasan penyelesaian masalah, serta kepastian hukum melalui Keputusan Bupati Lamongan.

TUJUAN

Inovasi LAPOR PAK YES! dirancang dengan tujuan strategis sebagai berikut:

1. **Fasilitasi Pengaduan Publik:** Memberikan kemudahan dan aksesibilitas seluas-luasnya bagi masyarakat Kabupaten Lamongan dalam menyampaikan aduan, aspirasi, dan permintaan informasi terkait pelayanan publik melalui kanal digital yang fleksibel.
2. **Partisipasi Masyarakat:** Menyediakan wadah partisipasi aktif bagi seluruh elemen warga untuk mengawasi, memberikan masukan, serta berkontribusi langsung dalam perbaikan mutu pelayanan publik.
3. **Tata Kelola Layanan:** Mendorong akselerasi tata kelola pemerintahan daerah yang bersih, terbuka, cepat tanggap, dan berakuntabilitas tinggi.
4. **Kepastian Penyelesaian:** Menjamin kepastian tindak lanjut atas setiap keluhan dan masukan melalui jaringan responsif di 78 unit kerja se-Kabupaten Lamongan.

MANFAAT

Penerapan inovasi LAPOR PAK YES! memberikan manfaat yang komprehensif bagi berbagai pihak:

- a. **Bagi Masyarakat:** Memperoleh sarana pengaduan yang mudah, gratis, cepat, serta terpantau status penyelesaiannya secara transparan.
- b. **Bagi Unit Kerja / Perangkat Daerah:** Memiliki sarana evaluasi kinerja internal secara presisi, meningkatkan standar responsivitas pegawai, serta memperkuat akuntabilitas instansi.
- c. **Bagi Pemerintah Daerah:** Terwujudnya integrasi data pengaduan yang solid, optimalisasi koordinasi lintas sektor, serta peningkatan kepercayaan publik (public trust).
- d. **Bagi Pembangunan Daerah:** Mendorong pemerataan kualitas pelayanan publik di seluruh wilayah hingga tingkat kecamatan dan unit terdepan.

KECEPATAN PENCIPTAAN INOVASI DAERAH

Penciptaan inovasi LAPOR PAK YES! dirancang dan dieksekusi secara cepat dan terstruktur. Respon cepat ini didorong oleh tuntutan masyarakat akan saluran komunikasi yang interaktif dan familiar. Tahapan perencanaan hingga penerapan berhasil dilaksanakan dalam waktu singkat melalui pemanfaatan infrastruktur digital yang sudah ada serta optimalisasi koordinasi Perangkat Daerah. Uji coba awal dilaksanakan pada Januari 2024, disusul penetapan penerapan penuh pada Mei 2024, serta jadwal pengembangan berkelanjutan pada September 2025.

BAB II

KERANGKA BERPIKIR

KEBAHARUAN

Inovasi LAPOR PAK YES! menghadirkan sejumlah kebaruan (novelty) dan keunggulan komparatif dibandingkan sistem pengaduan konvensional maupun sistem berbasis web tunggal yang sudah ada sebelumnya. Unsur-unsur kebaruan tersebut meliputi:

1. Perluasan Kanal Multi-Platform: Penambahan dan integrasi kanal komunikasi berbasis instant messaging (WhatsApp, Telegram) serta media sosial populer (Instagram, Facebook) yang secara rutin digunakan masyarakat harian, sehingga menembus batasan rumitnya pengaduan formal.
2. Ekosistem Omnichannel Pengaduan: Pengaduan yang masuk dari berbagai kanal digital otomatis dikonsolidasikan ke dalam satu dashboard manajemen aduan terpadu untuk memudahkan verifikasi dan penentuan skala prioritas.
3. Kolaborasi Jejaring 78 Unit Kerja: Menghubungkan secara langsung 78 unit kerja di Pemerintah Kabupaten Lamongan (Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Badan, hingga Kantor Kecamatan) sehingga pengaduan terdistribusi langsung ke penanggung jawab teknis.
4. Pemangkasan Birokrasi & Respons Cepat: Pemangkasan birokrasi penanganan aduan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan target waktu tanggap (response time) yang terukur dan transparan.
5. Kepastian Hukum dan Legalitas Penanganan: Penguatan aspek kelembagaan dengan penerbitan Keputusan Bupati Lamongan yang secara legal menetapkan Tim Koordinasi dan Petugas Administrator Pengelola Pengaduan.

DESAIN INOVASI

Desain inovasi LAPOR PAK YES! merupakan arsitektur tata kelola pengaduan digital terintegrasi yang menghubungkan elemen masyarakat (pelapor), Dinas Komunikasi dan Informatika (admin utama/hub), dan 78 Unit Kerja Perangkat Daerah (admin sekretariat/eksekutor). Berikut Komponen utama dalam laporan PAK YES :

- Front-End (Kanal Publik): WhatsApp, Instagram, Telegram, Facebook, Website & App SP4N-LAPOR!
- Mid-End (Engine & Dispatcher): System Gateway Diskominfo untuk Klasifikasi & Disposisi Aduan

- Back-End (Executors): 78 Unit Kerja (Dinas, Badan, Puskesmas, Kecamatan) untuk Tindak Lanjut Lapangan
- Closing & Loop Feedback: Penyampaian Hasil Tindak Lanjut kepada Pelapor & Evaluasi Kepuasan

PROSES / TAHAPAN PENERAPAN INOVASI

Proses implementasi dan bisnis proses inovasi LAPOR PAK YES! terbagi dalam lima tahapan utama:

- Tahap 1: Analisis Kebutuhan dan Identifikasi Masalah - Melakukan survei, pemetaan masalah, serta identifikasi hambatan masyarakat dalam menyampaikan aduan pelayanan publik.
- Tahap 2: Pengembangan Sistem dan Platform - Membangun serta mengintegrasikan kanal digital baru (WhatsApp, Instagram, Telegram, Facebook) ke dalam sistem manajemen pengaduan daerah.
- Tahap 3: Kolaborasi dan Koordinasi Unit Kerja - Konsolidasi dan pemetaan wewenang 78 unit kerja, penerbitan Keputusan Bupati Lamongan, serta bimbingan teknis administrator pengadu.
- Tahap 4: Implementasi dan Sosialisasi - Peluncuran resmi (launching), sosialisasi masif melalui media massa, media sosial, dan kegiatan kemasyarakatan.
- Tahap 5: Monitoring dan Evaluasi - Pemantauan berkala terhadap response time, kualitas jawaban, ketepatan penanganan, serta penyusunan laporan evaluasi kinerja.

ANGGARAN DAN SUMBER DAYA

Pelaksanaan inovasi LAPOR PAK YES! didukung oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Lamongan yang dialokasikan pada DPA Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lamongan. Infrastruktur sumber daya manusia mencakup Tim Administrator Kabupaten serta Petugas Pengelola Pengaduan di 78 Unit Kerja yang dikuatkan melalui Keputusan Bupati.

BAB III

PENUTUP

KESIMPULAN

Inovasi LAPOR PAK YES! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Kabupaten Lamongan) merupakan terobosan strategis dalam mentransformasi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis digital yang inklusif, responsif, dan terintegrasi. Melalui perluasan kanal ke media sosial (Instagram, Facebook) dan pesan instan (WhatsApp, Telegram) serta keterlibatan aktif 78 unit kerja, inovasi ini berhasil meruntuhkan hambatan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah daerah. LAPOR PAK YES! secara nyata meningkatkan kecepatan penanganan aduan, memperkuat partisipasi warga, serta mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan dan berdaya saing.



KABUPATEN LAMONGAN