



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
RISET DAN INOVASI DAERAH
(BAPPERIDA)

Jln. Polisi Militer Nomor 2, Telp. (0380) 8431828 Kupang

LAPORAN HASIL PENGADUAN MASYARAKAT

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu prinsip utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Melalui pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap badan publik memiliki kewajiban untuk menyediakan, mengelola, dan menyampaikan informasi yang relevan kepada masyarakat secara transparan, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Salah satu bentuk konkret implementasi keterbukaan informasi publik adalah pengelolaan **Laporan Pengaduan Masyarakat (LPM)**. Mekanisme LPM menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun dugaan penyimpangan terhadap layanan publik atau penyelenggaraan pemerintahan. Melalui sistem pengaduan yang terbuka, instansi pemerintah dapat mengetahui langsung permasalahan di lapangan serta memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Selama periode pelaporan tahun 2024, **tidak terdapat laporan atau pengaduan yang disampaikan masyarakat** kepada Bapperida Provinsi NTT. Meskipun demikian, laporan ini tetap disusun sebagai bukti pelaksanaan kewajiban keterbukaan informasi dan kesiapan mekanisme penanganan LPM apabila diperlukan.

I. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. 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
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

II. TUJUAN

1. Menunjukkan komitmen instansi dalam mewujudkan pelayanan publik yang terbuka, responsif, dan berintegritas.
2. Menjelaskan upaya tindak lanjut dan penyelesaian terhadap pelanggaran yang ditemukan.
3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi melalui penyediaan data dan informasi yang terbuka serta mudah diakses.

III. Mekanisme Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Meskipun pada tahun pelaporan tidak terdapat pengaduan masyarakat yang masuk, Bapperida Provinsi NTT telah menyiapkan sistem dan prosedur penanganan LPM secara komprehensif sebagai berikut:

1. Penerimaan Pengaduan

Masyarakat dapat menyampaikan laporan melalui berbagai kanal resmi, antara lain:

- Website / portal layanan pengaduan
- Surat elektronik
- Layanan aplikasi pengaduan nasional
- Datang langsung ke loket pelayanan pengaduan di Bapperida

2. Registrasi dan Verifikasi

Setiap laporan yang diterima akan dicatat dalam buku register pengaduan, kemudian diverifikasi untuk memastikan kelengkapan identitas pelapor dan kebenaran substansi laporan.

3. Proses Tindak Lanjut

Pengaduan yang telah diverifikasi diteruskan kepada unit teknis terkait untuk klarifikasi dan penyelesaian. Jika laporan mengandung unsur pelanggaran tertentu, maka dapat dilakukan pemeriksaan lebih lanjut sesuai peraturan yang berlaku.

4. Penyampaian Hasil dan Publikasi

Setelah proses selesai, hasil tindak lanjut akan disampaikan kepada pelapor dan diringkas dalam bentuk laporan publik (tanpa mengungkapkan data pribadi), yang kemudian dipublikasikan melalui laman resmi instansi sebagai bagian dari keterbukaan informasi.

IV. HASIL PENGAWASAN TAHUN 2024

Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2024										
File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan Minta Gemini										
Menu 100% 123 Default... 10 B I A										
Form_Responses										
Timestamp	Nama Pelapor	Alamat Lengkap	No. Telpn / alamat email	Nama Terlapor	Alamat kantor / lokasi kejadian	Tanggal kejadian	Tempat Kejadian	Kronologi Kejadian	Bukti / Lampiran	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Selama tahun 2024 tidak pelaporan yang diajukan oleh masyarakat berdasarkan rekapitulasi pada pelaporan online yang Bapperida Provinsi NTT sediakan. Tidak ditemukan indikasi pelanggaran berat seperti penyalahgunaan wewenang, korupsi, atau pelanggaran etika jabatan serta pelanggaran lainnya

V. KESIMPULAN

Laporan ini menjadi bukti bahwa Bapperida Provinsi NTT telah:

- Menyediakan mekanisme penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat secara terbuka.
- Menjalankan prinsip keterbukaan informasi publik dengan melaporkan kondisi aktual, meskipun nihil laporan.
- Berkomitmen menjaga transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan publik terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi instansi.

Kondisi nihil laporan ini tidak mengurangi kewajiban instansi dalam menyediakan sarana dan informasi publik terkait LPM. Ke depan, diharapkan masyarakat semakin aktif memanfaatkan saluran pengaduan sebagai bagian dari partisipasi publik dalam pengawasan layanan pemerintah.

Kupang, Januari 2025
Plt. Kepala Bapperida
Provinsi Nusa Tenggara Timur



Dr. Alfonsus Theodorus, ST., MT
Pembina Utama Muda / IV(c)
NIP 197401191999031004