



PEMERINTAH
PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR
KABUPATEN PASER



LAPORAN
TAHUNAN
SP4N-LAPOR!
2025

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan
Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kita Panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas *Rahmat dan Kasih Sayang*-Nya, kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tahunan Monitoring Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Pemerintah Kabupaten Paser Tahun 2025.

Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, Laporan Tahunan Monitoring SP4N-LAPOR! ini memuat kinerja penyelesaian pengaduan pelayanan publik yang masuk selama bulan Januari Sampai dengan Desember 2025 melalui kanal aduan SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Paser. Selain sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, laporan ini juga nantinya dijadikan sebagai bahan acuan dan evaluasi dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Kabupaten Paser.

Mewakili pemerintah selaku Pejabat Pengelola Pengaduan SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Paser, menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan ikut membantu dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sehingga dapat terlaksana dengan cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.

Demikian laporan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tana Paser, 19 Januari 2026
Kepala Dinas Komunikasi Informati
Statistik dan Persandian

Drs. H. Arief Rahman, M.Si
Pembina Utama Muda/IV.c
Nip. 19680206 198803 1 005

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak lain merupakan hak dasar warga negara dan juga kepentingan umum sebagai sarana untuk menjamin kesejahteraan sosial, menciptakan keadilan dan meningkatkan hubungan antara masyarakat dengan pemerintah. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai salah satu bentuk upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah menyediakan akses layanan pengaduan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, selama ini pengelolaan pengaduan pelayanan publik dinilai masih kurang efektif karena masing-masing organisasi penyelenggara masih mengelola layanan pengaduan secara terpisah tidak terintegrasi sehingga banyak terjadi duplikasi aduan, tidak tepat substansi bahkan aduan tidak tertangani. Oleh sebab itu, pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi (KemenPANRB), Kantor Staf Presiden (KSP) dan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) membentuk saluran pengaduan satu pintu yang terintegrasi secara nasional yaitu SP4N-LAPOR!. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) merupakan sistem pengelolaan pengaduan satu pintu yang terintegrasi dengan seluruh instansi pemerintah secara nasional, mudah diakses, dan responsif bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik sehingga masyarakat tidak lagi kesulitan atau kebingungan mencari instansi yang dituju dalam menyampaikan aduan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Paser sekaligus implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten

Paser ikut menerapkan aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai sarana dalam menerima pengaduan pelayanan publik dari masyarakat. Wujud keseriusan Pemerintah Kabupaten Paser dalam penerapan kanal aduan SP4N-LAPOR! dengan membentuk tim pengelolaan pengaduan yang tertuang dalam Keputusan Bupati Paser Nomor 100.3.3.2 /KEP-627/2024 tentang Pembentukan dan Susunan Keanggotaan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser. Sampai saat ini kanal aduan SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Paser, dari perspektif masyarakat sudah mulai dikenal dan dimanfaatkan sebagai sarana aduan resmi dilihat dari jumlah aduan masuk yang cenderung meningkat serta diiringi dengan sosialisasi yang dilakukan secara offline maupun media online.

1.2 Dasar Hukum

Berbagai peraturan dan kebijakan yang menjadi dasar dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Paser adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

6. Peraturan Bupati Paser Nomor 43 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Paser.
7. Peraturan Bupati Paser Nomor 20 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Paser.
8. Peraturan Bupati Paser Nomor 8 Tahun 2022 tentang Satu Data Indonesia Tingkat Provinsi.
9. Keputusan Bupati Paser Nomor 100.3.3.2/KEP-627/2024 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi Online Rakyat dan Penunjukan Petugas Administrator Pada Perangkat Daerah.
10. Keputusan Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Paser Nomor 500.12.11.2/01.2/SK/DKISP.IKP/1/2025 Tentang Tim Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-Lapor!.

1.3 Tujuan

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. Keberadaan SP4N-LAPOR! bertujuan membantu penyelenggara pelayanan publik dalam mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik serta memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik oleh pemerintah. Adapun tujuan dibuatnya laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai tolak ukur kinerja penyelenggara pelayanan publik dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat baik dari segi kecepatan, kepuasan dan ketepatan substansi aduan.
2. Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara dimasa datang berdasarkan jumlah aduan yang masuk dan klasifikasi aduan terbanyak.

1.4 Gambaran Umum Pelaksanaan Pengelolaan Layanan Pengaduan

Pelaksanaan Pengelolaan Layanan Pengaduan SP4N-LAPOR! di Pemerintah Kabupaten Paser mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar prosedur yang diamanatkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah sebagai berikut :

1.4.1 Struktur Kelembagaan

Pemerintah Kabupaten Paser membentuk tim koordinasi pengelola layanan pengaduan SP4N-LAPOR! yang tertuang dalam Keputusan Bupati Paseri Nomor 100.3.3.2/KEP-627/2024 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser dengan gambaran sebagai berikut :



*Gambar 1 Susunan Keanggotaan Tim Pengelola Aduan SP4N-LAPOR!
Pemerintah Kabupaten Paser*

1.4.2 Saluran Pengaduan

Sebagai upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah, SP4N-LAPOR! dirancang sebagai kanal pengaduan terintegrasi satu pintu yang dipastikan mudah untuk diakses oleh masyarakat. Oleh karena itu, kanal SP4N-LAPOR! terintegrasi dengan berbagai platform yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan aduan diantaranya Melalui : **website Paserkab.go.id, serta aplikasi lapor mobile (Android dan IOS)**. Nantinya seluruh aduan yang masuk melalui platform ini ujungnya akan bermuara menjadi satu di kanal SP4N-LAPOR!.

Selain platform integrasi yang sudah disediakan oleh penyelenggara SP4N-LAPOR! di atas, Pemerintah Kabupaten Paser juga menerima aduan dari masyarakat melalui beberapa layanan diantaranya :

1. Email dan web PPID Pemerintah Kabupaten Paser (ppid@paserkab.go.id) (<https://ppid.paserkab.go.id/>).
2. Sosial Media Pemerintah Kabupaten Paser yaitu Instagram (@Diskomunfostaper).
3. Tatap muka dengan datang langsung ke Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Pemerintah Kabupaten Paser yang beralamat di Komplek Perkantoran Gentung Temiang Gedung E, Jl. Kesuma Bangsa KM. 4 Lantai 1, Tepian Batang, Tanah Grogot, Kabupaten Paser, Kalimantan Timur 76251

PENANGANAN PENGADUAN SP4N-LAPOR!

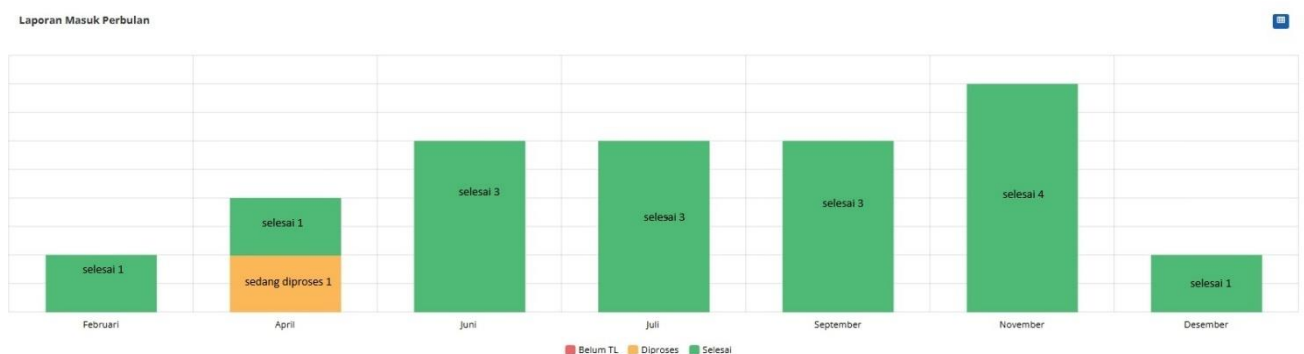
2.1 Rekapitulasi Jumlah Aduan

Jumlah pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Paser sepanjang Tahun 2025 sebanyak 17 aduan dengan rincian aduan yang sudah terselesaikan sebanyak 16 aduan, aduan yang masih dalam proses penyelesaian sebanyak 1 aduan, aduan yang ditunda karena kurangnya kelengkapan informasi sebanyak 1 aduan dan aduan yang diarsipkan sebanyak 6 aduan. Data digambarkan pada tabel berikut :

KETERANGAN	JUMLAH
Total Aduan	17
Belum Ditindaklanjuti	0
Dalam Proses	1
Selesai	16
Ditunda	1
Diarsipkan	6

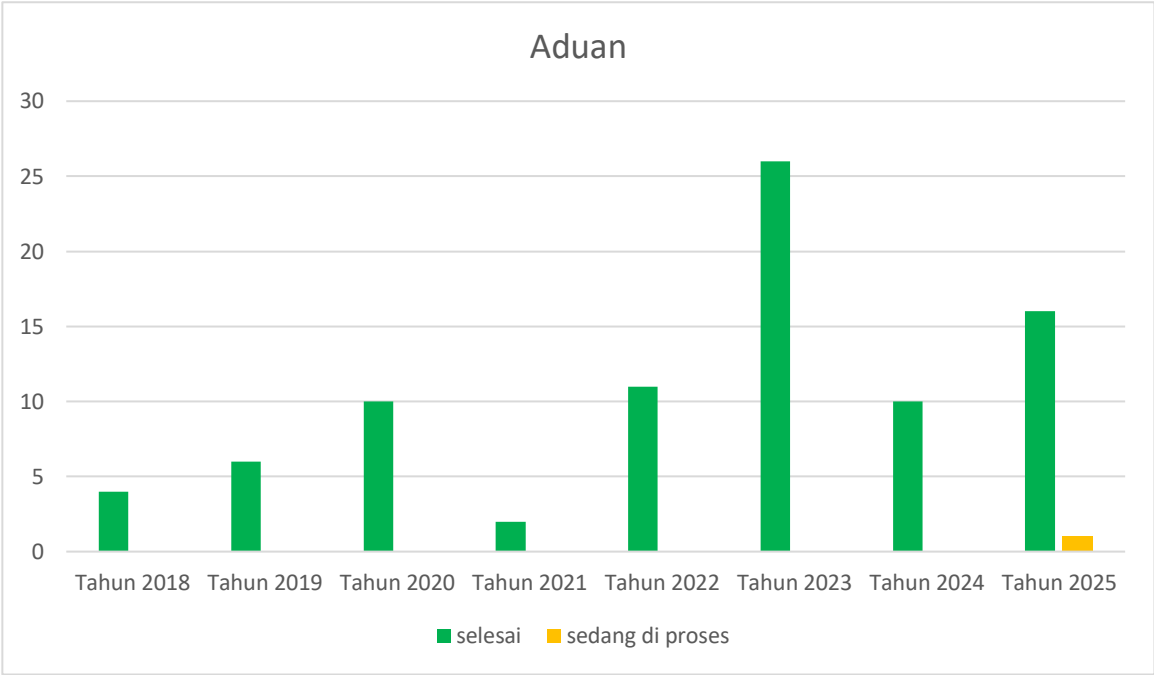
Tabel 1 Rekapitulasi Pengaduan SP4N-LAPOR! Per Desember 2025

Persentase penyelesaian aduan di tahun 2025 hampir mencapai 99%. Hal ini dikarenakan beberapa aduan yang statusnya masih dalam keterangan sedang diproses, tetapi pada kenyataannya semua aduan sudah di selesaikan. Jumlah aduan yang masuk di Pemerintah Kabupaten Paser rata-rata 1 s/d 2 aduan tiap bulannya,tetapi juga terkadang tidak ada aduan yang masuk pada masing-masing bulan. bisa dilihat dari grafik di bawah ini.



Gambar 2 Jumlah Rata-rata Pengaduan SP4N-LAPOR! Tiap Bulan Per Desember 2025

Jika dilihat dari tahun ke tahun, tingkat persentase penyelesaian aduan yang diperoleh Pemerintah Kabupaten Paser selalu mencapai 100%. Hal ini menunjukkan keseriusan Pemerintah Kabupaten Paser dalam menangani pengaduan yang disampaikan masyarakat demi perbaikan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser sendiri. Berikut ini merupakan data rekapitulasi jumlah aduan yang masuk melalui kanal pengaduan SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Paser dari tahun ke tahun yang disajikan dalam bentuk grafik.



Gambar 3 Grafik Rekap Jumlah Aduan SP4N-LAPOR! Tiap Tahun Per Desember 2025

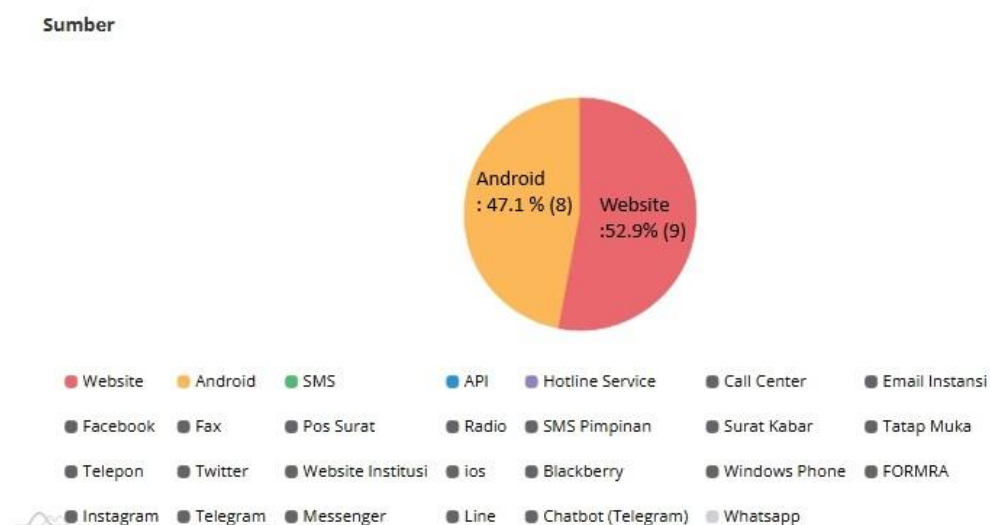
Dapat dilihat pada grafik di atas, jumlah aduan yang masuk pada kanal pengaduan SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Paser setiap tahunnya bervariasi. Pada tahun 2025 sendiri sedikit mengalami peningkatan dan penurunan dan Tahun aduan Terbanyak terdapat pada tahun 2023 Sejumlah 26 Aduan.

2.2 Klasifikasi Aduan

Pengklasifikasian aduan dapat membantu pemerintah dalam menentukan arah kebijakan yang akan dilakukan di masa datang guna perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk membantu mengidentifikasi permasalahan serta isu-isu yang ada di masyarakat terkait pelayanan publik sehingga pemerintah dapat fokus menentukan layanan apa yang harus dievaluasi dan ditingkatkan kembali kualitasnya. Berikut ini merupakan data klasifikasi aduan sepanjang Tahun 2025 yang ditarik dari menu statistik pada kanal SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Paser per Desember 2025 dan disajikan dalam bentuk :

2.2.1 Klasifikasi Berdasarkan Sumber Aduan

Kanal pengaduan SP4N-LAPOR! menyediakan berbagai platform untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan. Berikut ini merupakan rekap jumlah banyak aduan berdasarkan sumber platform yang digunakan masyarakat dalam menyampaikan aduan sepanjang tahun 2025.



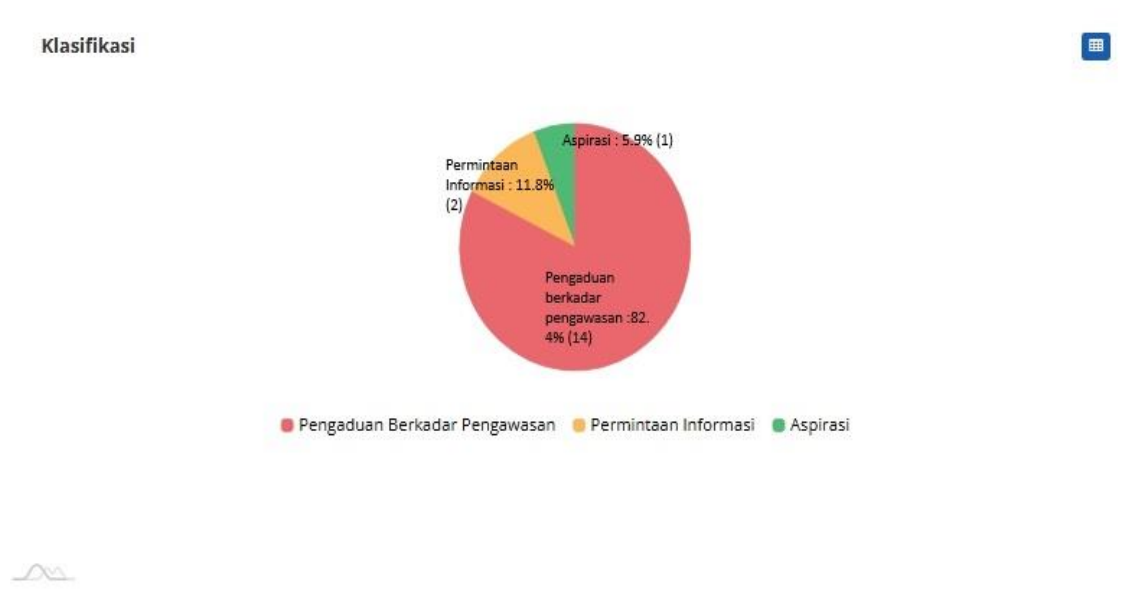
Gambar 4 Diagram Rekap Jumlah Aduan Berdasarkan Sumber Lapor.go.id

Jumlah aduan yang masuk lebih banyak dari platform website berdasarkan data pada Diagram di atas. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Kabupaten Paser lebih nyaman mengakses website dalam menyampaikan aduan. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Paser kedepan harus lebih fokus pada pengelolaan website.

Lapor.go.id terutama koordinasi dengan pemerintah pusat terkait server pusat data SP4N-LAPOR! agar tidak lagi sering mengalami *web down* sehingga tidak bisa diakses oleh masyarakat.

2.2.2 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Aduan

Pengaduan dari masyarakat dikelompokkan kedalam beberapa jenis aduan untuk menentukan langkah yang akan diambil pemerintah dalam menindaklanjuti aduan. Berikut ini merupakan rekap jumlah banyak aduan berdasarkan jenis-jenis aduan sepanjang tahun 2025.

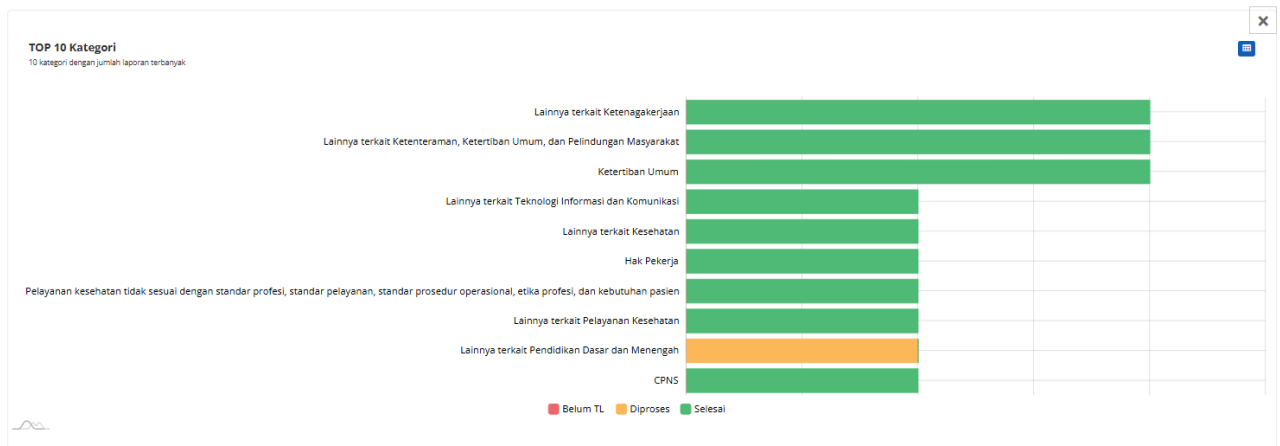


Gambar 5 Diagram Rekap Jumlah Aduan Berdasarkan Jenis (sumber lapor.go.id)

Jumlah aduan dengan kategori jenis Pengaduan Berkadar Pengawasan merupakan jenis aduan terbanyak yang masuk di Pemerintah Kabupaten Paser dengan total 14 aduan, 2 aduan dengan jenis aduan permintaan Informasi dan 1 aduan dengan jenis aduan Aspirasi.

2.2.3 Klasifikasi Berdasarkan Subjek Aduan

Subjek aduan diperlukan untuk mengelompokkan permasalahan pelayanan publik yang paling banyak terjadi dan dilaporkan oleh masyarakat. Berikut ini merupakan rekap jumlah banyak aduan berdasarkan subjek aduan sepanjang tahun 2025.



Gambar 6 Grafik Rekap Jumlah Aduan Berdasarkan Subjek (sumber lapor.go.id)

Jumlah aduan dengan subjek terkait Ketenagakerjaan dengan total aduan sebanyak 2 aduan, terkait ketenteraman, Ketertiban Umum dan Perlindungan Masyarakat sebanyak 4 Aduan, Lainnya Terkait Teknologi Informasi dan Komunikasi sebanyak 1 Aduan, lainnya Terkait Kesehatan 1 Aduan, Lainnya Terkait Hak Pekerja 1 Aduan, Lainnya Terkait Pelayanan Kesehatan Tidak Sesuai dengan Standar Profesi, Standar Pelayanan, Standar Prosedur Operasional, Etika Profesi dan Kebutuhan Pasien 1 Aduan, Lainnya terkait Pelayanan Kesehatan 1 Aduan, Lainnya Terkait Pendidikan Dasar dan Menengah 1 Aduan dan CPNS 1 Aduan. Hal ini menunjukkan bahwa isu dan permasalahan terkait

2.2.4 Klasifikasi Berdasarkan Unit Instansi

Pengaduan yang masuk di Pemerintah Kabupaten Paser hampir seluruhnya ditindaklanjuti oleh unit instansi dibawahnya dimana yang dimaksud adalah Organisasi Perangkat Daerah sesuai bidangnya masing-masing. Berikut ini rekap jumlah banyak aduan yang ditindaklanjuti unit instansi sepanjang tahun 2025.

N0	Unit Kerja	Jumlah Aduan Yang Ditindaklanjuti
1	Inspektorat	
2	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	1
3	Dinas Kesehatan	1
4	Dinas Perhubungan	2
5	Dinas Lingkungan Hidup	
6	Dinas Pekerjaan Umum dan tata Ruang	
7	Dinas Pemberdayaan Masyarakat	
8	Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu	
9	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	1
10	Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan	3
11	Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata	
12	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	3
13	Dinas Sosial	
14	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
15	Dinas Perindustrian,Perdagangan dan Koperasi dan UKM	
16	Dinas Perkebunan dan Peternakan	

17	Dinas Tanaman Pangan dan Holtikultura	
18	Dinas pengendalian penduduk, keluarga, berencana pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak	
19	Dinas ketahanan pangan	
20	Dinas perikanan	
21	Satpol pp	1
22	Dinas pemadam kebakaran	
23	Badan perancangan pembangunan daerah penelitian dan pengembangan	
24	Badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia	1
25	Badan keuangan dan asset daerah	1
26	Badan pendapatan daerah	
27	Badan penanggulangan bencana	
28	Badan kesatuan bangsa dan politik	
29	RSUD panglima sebaya	2
30	Kecamatan tanah grogot	
31	Kecamatan paser berlengkong	
32	Kecamatan kuaro	
33	Kecamatan longikis	
34	Kecamatan longkali	
35	Kecamatan batu sopang	
36	Kecamatan batu engau	
37	Kecamatan muara komam	
38	Kecamatan muara samu	

39	Kecamatan tanjung harapan	
40	Dinas kominfo	1
41	Desa padang jaya	

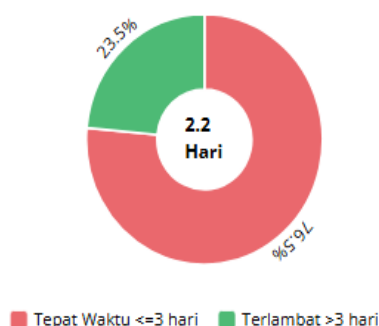
Seperti permasalahan subjek sebelumnya yaitu hal ketenagakerjaan, jumlah aduan terbanyak diterima oleh unit instansi Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi dalam 3 Aduan, Dinas Perumahan, Kawasan Pemukiman dan Pertanahan 3 aduan Pemerintah Kabupaten Paser. Hal ini tentunya akan menjadi acuan bagi Pemerintah Kabupaten Paser kedepannya untuk meningkatkan kinerja Dinas Terkait dengan memfasilitasi sarana prasarana maupun sumber daya dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait hal Tersebut serta berkoordinasi dengan OPD/Pejabat Penghubung dalam proses tindaklanjutnya.

2.3 Laju Verifikasi dan Tindaklanjut Aduan

Salah satu tolak ukur dalam menilai keberhasilan pengelolaan layanan pengaduan SP4N-LAPOR! yaitu kecepatan instansi/lembaga dalam memproses setiap aduan yang masuk dari masyarakat. Hasil yang dicapai akan berbanding lurus dimana semakin cepat aduan diproses maka respon kepuasan masyarakat terhadap kanal pengaduan SP4N-LAPOR! akan semakin meningkat sehingga tujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah melalui SP4N-LAPOR! dapat tercapai. Pada kanal SP4N-LAPOR!, kecepatan memproses aduan dibedakan menjadi dua yaitu Laju Verifikasi dan Laju Tindaklanjut.

Laju Verifikasi adalah kecepatan instansi/lembaga pada tahap verifikasi aduan semenjak aduan diterima meliputi pengecekan substansi aduan serta kelengkapan informasi aduan. Berikut ini merupakan hasil laju verifikasi Pemerintah Kabupaten Paser yang bersumber dari kanal pengaduan SP4N-LAPOR!.

Laju Verifikasi

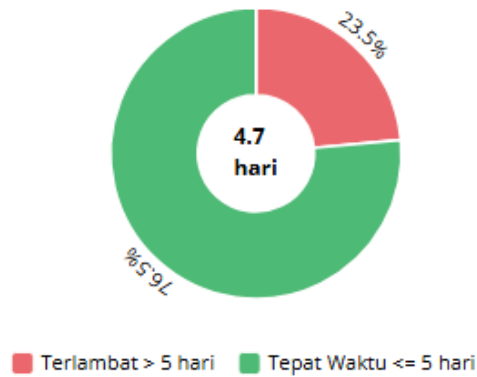


Gambar 7 Laju Verifikasi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Paser Tahun 2025

Dapat dilihat pada gambar di atas, hasil rata-rata kecepatan laju verifikasi Pemerintah Kabupaten Paser sepanjang tahun 2025 yaitu 2,2 hari dari batas waktu yang ditetapkan maksimal 3 hari. Persentase aduan yang diverifikasi tepat waktu kurang dari 3 hari yaitu 76,5% dengan jumlah aduan sebanyak 13 aduan sedangkan persentase aduan yang diverifikasi terlambat melebihi batas waktu 3 hari yaitu 23,5% dengan jumlah aduan sebanyak 4 aduan. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan Pemerintah Kabupaten Paser beserta seluruh unit instansi Perangkat Daerah dalam melakukan verifikasi setiap aduan yang diterima sudah baik tetapi masih perlu ditingkatkan kembali kedepan agar tidak ada lagi aduan yang terverifikasi lebih dari batas waktu 3 hari.

Laju Tindaklanjut adalah kecepatan instansi/lembaga pada tahap menindaklanjuti aduan semenjak aduan didisposisikan berupa tanggapan dari instansi/lembaga yang berisikan jawaban atas permasalahan yang disampaikan dalam aduan. Berikut ini merupakan hasil laju tindaklanjut Pemerintah Kabupaten Paser yang bersumber dari kanal pengaduan SP4N-LAPOR!.

Laju Tindak Lanjut



Gambar 8 Laju Tindaklanjut SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Paser Tahun 2025

Dapat dilihat pada gambar di atas, hasil rata-rata kecepatan laju tindaklanjut Pemerintah Kabupaten Paser sepanjang tahun 2025 yaitu 4.7 hari dari batas waktu yang ditetapkan maksimal 5 hari untuk aduan berjenis aspirasi/permintaan informasi, 14 hari untuk aduan tidak berkadar pengawasan dan 60 hari untuk aduan berkadar pengawasan. Persentase aduan yang ditindaklanjuti tepat waktu kurang dari 5 hari yaitu 76,5% dengan jumlah aduan sebanyak 13 aduan sedangkan persentase aduan yang ditindaklanjuti terlambat melebihi batas waktu 5 hari yaitu 23,5% dengan jumlah aduan sebanyak 4 aduan. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan Pemerintah Kabupaten Paser beserta seluruh unit instansi Perangkat Daerah dalam menindaklanjuti setiap aduan yang diterima sudah Cukup cepat dan sangat baik.

2.4 Kegiatan yang Dilaksanakan

Sebagai upaya dalam mendukung dan meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N-LAPOR!, Pemerintah Kabupaten Paser melakukan beberapa strategi guna mengoptimalkan sinergi antara pengelola dengan unit instansi perangkat daerah yang dilaksanakan secara berkala tiap tahunnya. Adapun pelaksanaan strategi ini berupa kegiatan diantaranya :

2.4.1 Monitoring dan Evaluasi

Dalam memastikan setiap aduan ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat, Pemerintah Kabupaten Paser melakukan monitoring dan evaluasi terhadap proses penyelesaian aduan oleh unit instansi perangkat daerah. Bentuk monitoring dan evaluasi aduan yang dilakukan berupa :

1. Membentuk Whatsapp Group SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Paser sebagai wadah koordinasi terkait disposisi aduan serta kendala-kendala dalam penyelesaian aduan.
2. Melakukan Peninjauan terkait Pengelolaan Pengaduan di kecamatan dalam upaya bimbingan terhadap admin yang mengelola kanal pengaduan SP4N Lapor!.



KENDALA INTERNAL DAN EKSTERNAL

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui kanal SP4N-LAPOR!, Pemerintah Kabupaten Paser menemui beberapa hambatan yang secara tidak langsung mempengaruhi tingkat persentase dari penyelesaian aduan diantaranya :

KENDALA INTERNAL

- Admin instansi yang belum cukup tanggap dalam menindaklanjuti aduan dengan respon kurang cepat.
- Pergantian admin instansi akibat mutasi pegawai sehingga diperlukan lagi pemahaman ulang mengenai mekanisme dan teknis pengelolaan aduan.
- Admin pengelola yang merangkap banyak tugas sehingga tidak bisa fokus dalam monitoring proses penyelesaian aduan.

KENDALA EKSTERNAL

- Sistem SP4N-LAPOR! cukup sering mengalami down pada server pusat data sehingga sulit untuk diakses.
- Kurangnya pemahaman Pengadu dalam memberi feedback atas aduan yang telah selesai ditanggapi serta menutup laporan.
- Terdapat aduan yang perlu melibatkan beberapa instansi sehingga kesulitan untuk disposisi aduan terkendala fitur pada sistem dan memerlukan waktu yang cukup lama untuk tindaklanjut penyelesaiannya.
- Tampilan dashboard dan statistik laporan yang sedikit membingungkan dengan hasil data yang ditampilkan kadang tidak sesuai.
- Belum adanya fitur dalam membantu kaum penyandang disabilitas.

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap kendala dan permasalahan yang ditemukan sepanjang pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik SP4N-LAPOR! tahun 2025 di Pemerintah Kabupaten Paser, diperlukan langkah-langkah strategis sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada tahun 2025 kedepan diantaranya :

TINDAKLANJUT DARI KENDALA INTERNAL DAN EKTERNAL

1. Meningkatkan koordinasi antar pengelola layanan pengaduan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser melalui pelaksanaan Bimbingan Teknis SP4N-LAPOR! yang direncanakan 2 (dua) kali dalam setahun.
2. Memperkuat dengan dasar hukum dan peraturan yang berlaku, serta melaksanakan intruksi dari Pimpinan Daerah.
3. Menjalin kerjasama lintas lembaga dengan memperbanyak kegiatan sosialisasi secara online melalui penyebaran informasi pada sosial media dan media resmi pemerintah maupun secara offline melalui kegiatan-kegiatan literasi.

3.1 Simpulan

Pejabat Pengelola Pengaduan Pemerintah Kabupaten Paser telah melaksanakan Pengaduan Pelayanan Publik secara offline dan online. Dalam Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sudah terlaksana dengan baik dan mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan yang mampu memberikan respons dan solusi cepat serta terpercaya, sehingga meningkatnya jumlah pengaduan dari masyarakat dan meningkatnya persentase penyelesaian pengaduan.

3.2 Saran

Untuk meningkatkan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Paser sebagai masukan dan saran yaitu :

1. Perlu adanya penguatan Sumber Daya Manusia yang cakap, inovatif, punya inisiatif serta mampu bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang dipercayakan pimpinan.
2. Secara khusus pembinaan dan kompetensi Petugas Pelayanan Pengaduan yang tersertifikasi untuk kualitas kerja Tulus, Lurus berkelanjutan dan penuh tanggungjawab.
3. Menjalin kerjasama yang lebih komprehensif dengan Pejabat Penghubung di lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser dan Seluruh Opd sebagai mitra kerja diseminasi dan edukasi SP4N-LAPOR!.

PENUTUP

Demikian Laporan Tahunan SP4N-LAPOR! ini disusun sebagai gambaran atas kinerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Paser sepanjang tahun 2025. Selanjutnya laporan ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap perbaikan yang akan dilakukan kedepannya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Paser berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik demi terwujudnya pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel. Terima kasih atas partisipasi dan kerjasama dari semua pihak yang terlibat.



Tana Paser, 19 Januari 2026

Kepala Dinas Komunikasi Informati Statistik dan
Persandian

Drs. H. Arief Rahman, M.Si
Pembina Utama Muda/IV.c
Nip. 19680206 198803 1 005