



**PEMERINTAH
KABUPATEN KATINGAN**

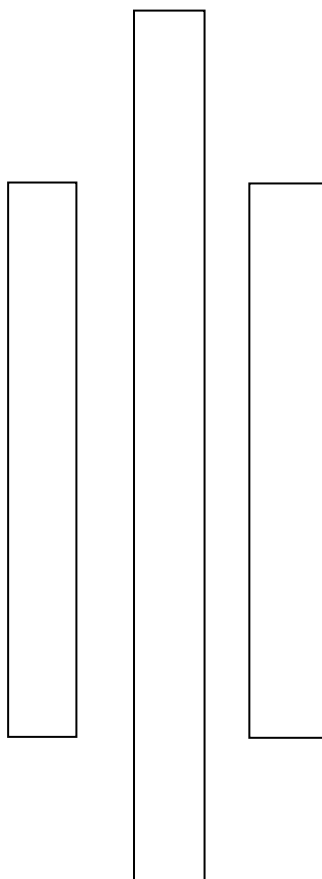
LAPORAN TRIWULAN I 2025 PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!

**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
STATISTIK DAN PERSANDIAN
KABUPATEN KATINGAN**

Jl. Akhmad Yani, Komplek Perkantoran Kereng Humbang Kode Pos 74112
website : www.diskominfopersantik.katingankab.go.id,
email : diskominfopersantik@katingankab.go.id
KASONGAN



Laporan Triwulan I Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Katingan Tahun 2025



**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK
DAN PERSANDIAN KABUPATEN KATINGAN**

KATA PENGANTAR

Penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik.

Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan memanfaatkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) yang dikembangkan oleh Kementerian PANRB, Ombudsman RI dan Kantor Staf Presiden.

Adapun laporan ini memuat dinamika laporan masyarakat yang masuk ke aplikasi SP4N-LAPOR! yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan selaku Admin Instansi/Organisasi pada Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2025. Semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengelolaan pengaduan pada triwulan selanjutnya di Kabupaten Katingan.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang	1
2. Dasar Hukum	1
3. Maksud	2
4. Tujuan.....	2
BAB II PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT	3
1. Sumber Laporan	3
2. Klasifikasi Laporan.....	4
3. Kategori Laporan	5
4. Status Laporan Terdisposisi	6
5. Disposisi dari Pemerintah Kabupaten Katingan	7
BAB III PENUTUP	8

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

SP4N-LAPOR! adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. SP4N-LAPOR! dibentuk untuk mendorong “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.

Kabupaten Katingan telah terhubung dengan SP4N-LAPOR! dan dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan sebagai Admin Instansi/Organisasi dan beberapa pejabat penghubung yang terdiri dari perwakilan dari unit Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.

Laporan Triwulan I Pengelolaan SP4N LAPOR! Tahun 2025 ini merupakan evaluasi berkala atas laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang telah ditindaklanjuti selama Januari hingga Maret 2025. Laporan ini memuat gambaran umum pengelolaan SP4N-LAPOR!, saluran pengaduan, mekanisme pengaduan, analisis perbandingan laporan masyarakat yang masuk dan ditindaklanjuti dalam rentang Januari sampai dengan Maret 2025. Laporan ini menggambarkan dinamika laporan masyarakat dalam triwulan I ini.

Secara disposisi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan selaku Admin Instansi/Organisasi menerima laporan masuk sejumlah 4 (empat) laporan. Dalam periode Triwulan I Tahun 2025 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan telah menindaklanjuti seluruh laporan masyarakat yang masuk sesuai dengan ketentuan Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, di mana tindak lanjut laporan masyarakat diselesaikan dalam jangka waktu 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif, 14 (empat belas) hari untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan 60 (enam puluh) hari untuk pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan.

2. Dasar Hukum

Berbagai aturan terkait Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

- e. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik.
- f. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.
- i. Surat Keputusan Bupati Katingan Nomor 555/177 Tahun 2023 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat pada Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Katingan.

3. Maksud

Maksud dari dibuatnya laporan ini adalah untuk memberikan gambaran singkat mengenai pengaduan yang disampaikan masyarakat terhadap kinerja maupun pelayanan pemerintah atau permasalahan yang sedang masyarakat hadapi dan penanganan yang dilakukan oleh pemerintah melalui aplikasi SP4N-LAPOR! pada Triwulan I Tahun 2025.

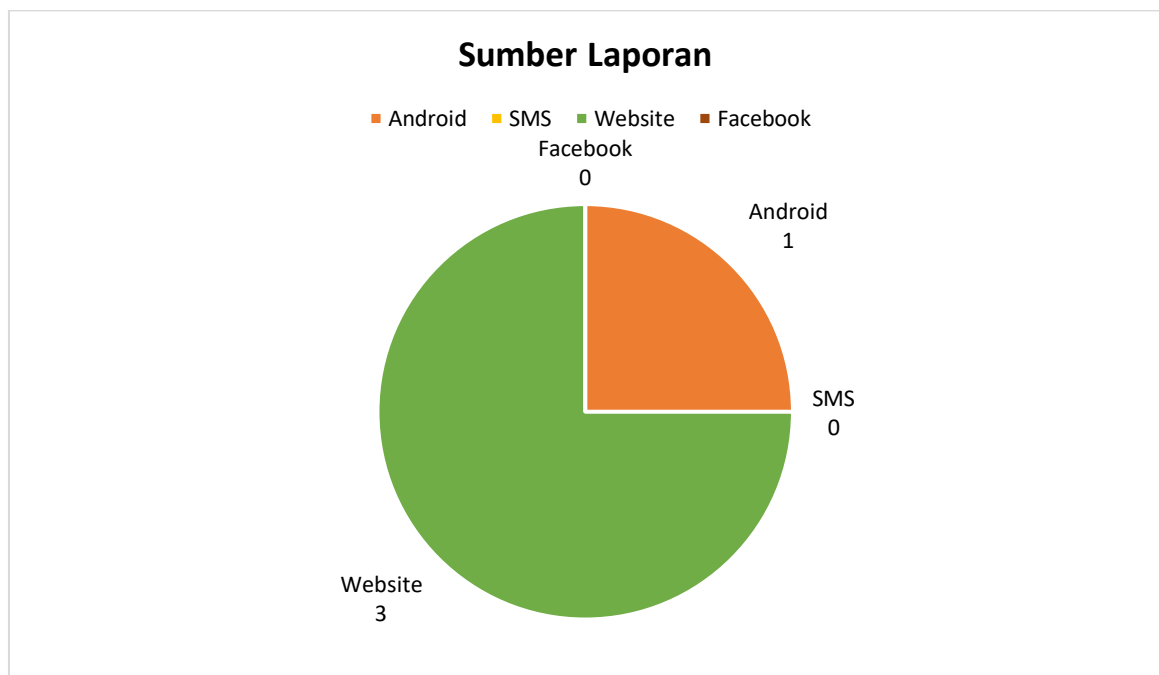
4. Tujuan

Tujuan dari dibuatnya laporan ini adalah untuk melaporkan kinerja penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan terhadap aduan dari masyarakat yang disampaikan serta tindak lanjut oleh unit kerja yang terkait yang berada di Pemerintah Kabupaten Katingan triwulan I tahun 2025 sehingga dapat dijadikan rujukan untuk penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang lebih baik dan mengoptimalkan pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Katingan pada triwulan selanjutnya.

BAB II PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

Laporan aduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) pada triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 yaitu:

1. Sumber Laporan



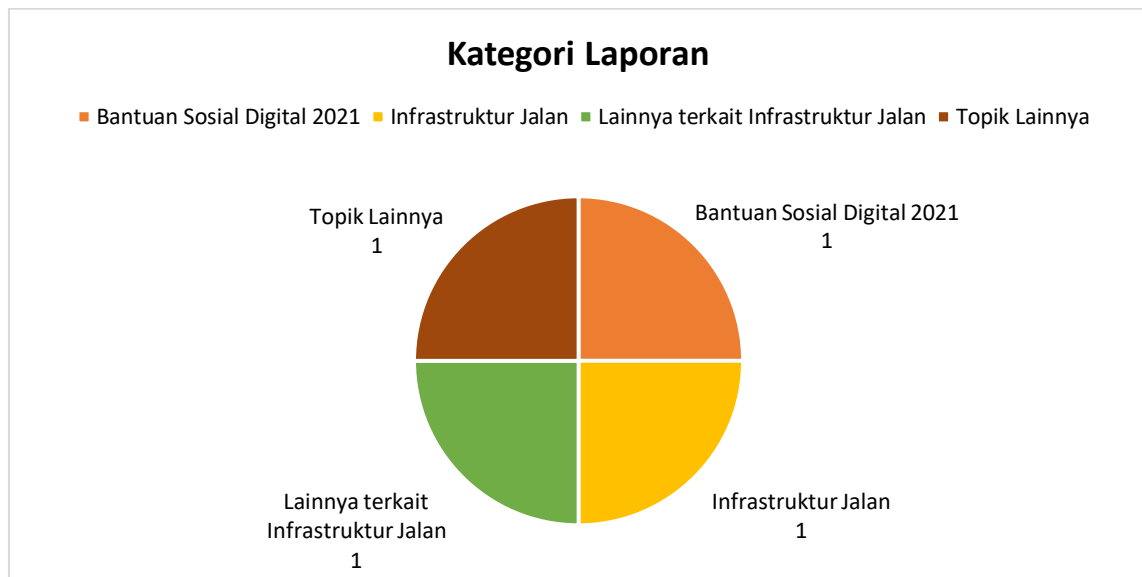
No.	Sumber Laporan	Jumlah
1.	Android	1
2.	SMS	0
3.	Website	3
4.	Facebook	0
Total		4

2. Klasifikasi Laporan



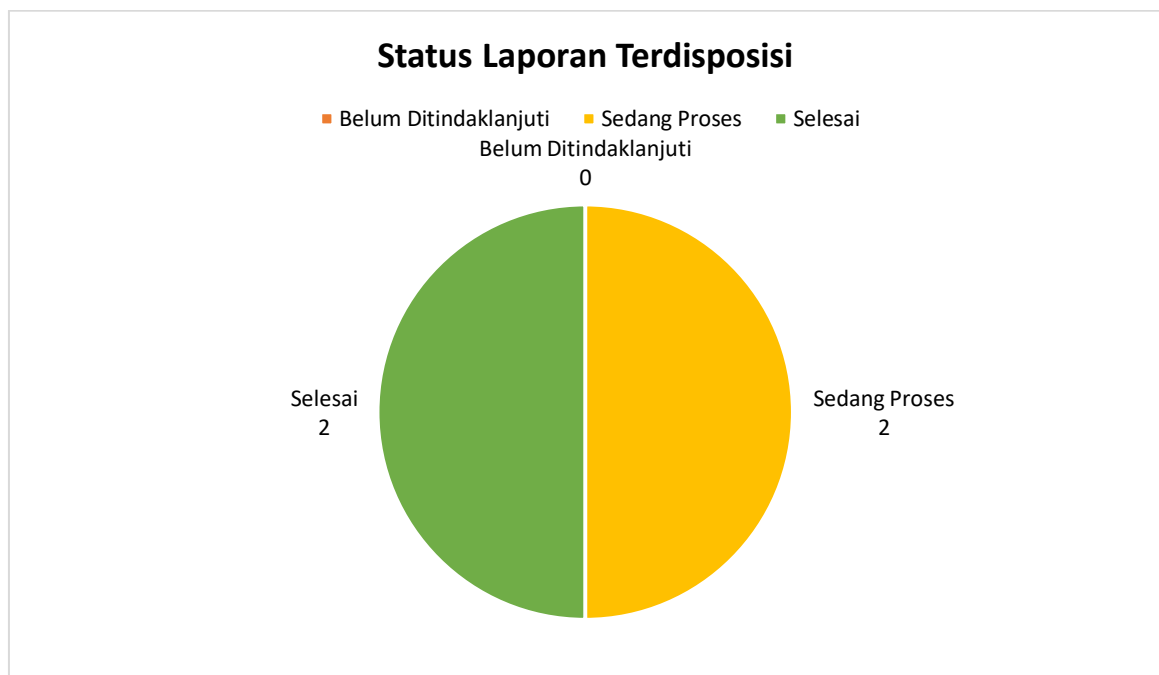
No.	Klasifikasi Laporan	Jumlah
1.	Aspirasi	1
2.	Permintaan Informasi	0
3.	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	3
4.	Pengaduan Berkadar Pengawasan	0
Total		4

3. Kategori Laporan



No.	Kategori Laporan	Jumlah
1.	Bantuan Sosial Digital 2021	1
2.	Infrastruktur Jalan	1
3.	Lainnya terkait Infrastruktur Jalan	1
4.	Topik Lainnya	1
Total		4

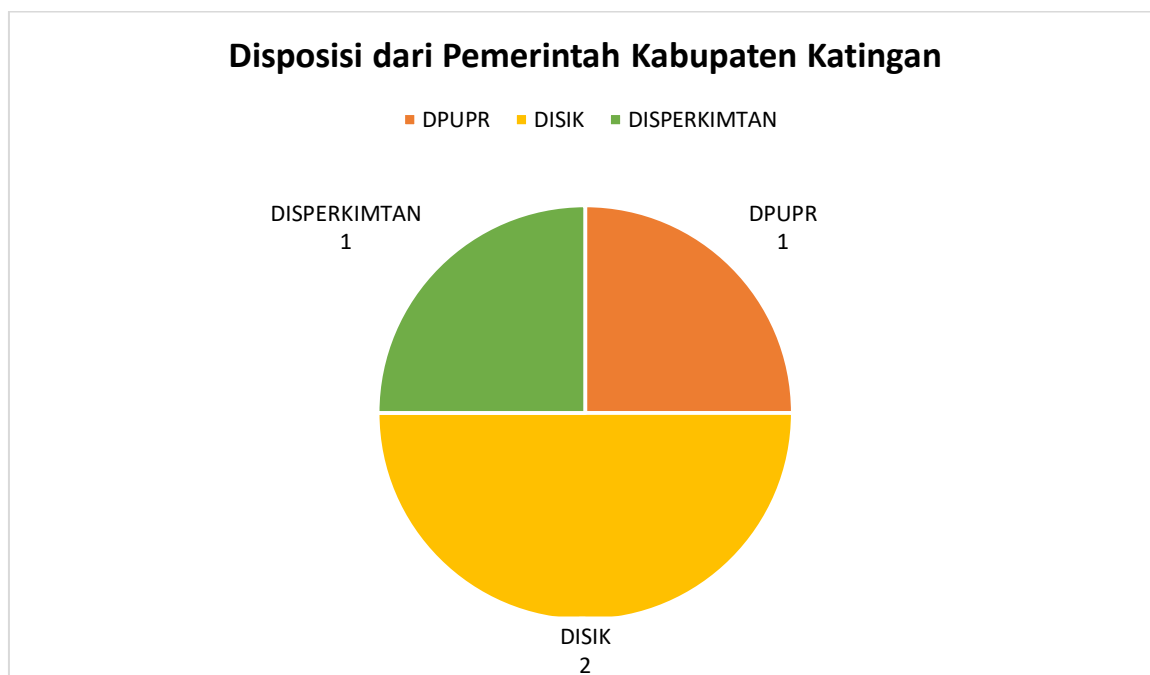
4. Status Laporan Terdisposisi



No.	Status Laporan Terdisposisi	Jumlah
1.	Belum Ditindaklanjuti	0
2.	Sedang Proses	2
3.	Selesai	2
Total		4

Keterangan : Laporan yang sedang diproses adalah laporan yang sudah didisposisikan oleh Admin Utama/Instansi (Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan) ke OPD yang berwenang menangani tetapi masih dalam proses tindak lanjut oleh OPD tersebut.

5. Disposisi dari Pemerintah Kabupaten Katingan



No.	Organisasi Perangkat Daerah	Status Laporan	Jumlah
1.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Sedang Diproses	1
2.	Dinas Pendidikan	Selesai	2
2.	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman serta Pertanahan	Sedang Diproses	1
Total			4

Keterangan : OPD dan Kecamatan yang tidak tercantum dalam data di atas tidak mendapatkan aduan melalui aplikasi SP4N Lapor!.

Dari data di atas, diperoleh aduan masyarakat masuk melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) pada triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025 sebanyak 4 (empat) laporan yang terdiri dari 2 (dua) laporan selesai ditindaklanjuti dan 2 (dua) laporan sedang diproses dengan persentase tindak lanjut mencapai 50%. Laporan yang sedang diproses merupakan kewenangan OPD yang berwenang untuk menindaklanjuti pengaduan yang telah masuk dan didisposisikan oleh Admin Utama/Instansi (Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan) sedangkan laporan pengaduan yang disampaikan secara langsung (*offline*) tidak ada.

BAB III PENUTUP

Demikian Laporan Triwulan I Pengelolaan SP4N-LAPOR! Tahun 2025 ini dibuat berdasarkan kondisi yang ada pada aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) sebagai bahan evaluasi pengelolaan pengaduan.

Kasongan, Maret 2025

Kepala Dinas, Komunikasi, Informatika,
Statistik dan Persandian
Kabupaten Katingan,



WIM, S.E., M.Si
NIP. 19651110 199103 1 016