



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Datuk Kaya Wan Mohd. Benteng No. 63, Natuna, Kepulauan Riau 29783
Laman diskominfo.natunakab.go.id, Pos-el diskominfo@natunakab.go.id

LAPORAN TAHUNAN

TENTANG

PENGELOLAAN SISTEM PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK
NASIONAL – LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT
(SP4N – LAPOR!)
TAHUN 2024



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Aduan masyarakat adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan, keluarga yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku, pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah, yang dilakukan pegawai pemerintah, atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai pemerintah.

Aduan masyarakat adalah bentuk dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan kepada yang diberikan kewenangan untuk menerima atau menindaklanjuti aduan masyarakat.

Pengadu atau pelapor adalah perseorangan atau kelompok yang menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku, pelaksanaan fungsi pemerintah yang dilakukan oleh pegawai pemerintah atau informasi tentang adanya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai. Teradu atau terlapor adalah pegawai di lingkungan pemerintah, baik sendiri maupun bersama-sama atau unit kerja yang diduga melakukan penyimpangan terkait dengan kewenangan atau diduga melakukan pelanggaran kode etik/disiplin pegawai. Teradu juga bisa perseorangan atau kelompok masyarakat yang melakukan pelanggaran, atau dianggap melakukan pelanggaran oleh kelompok masyarakat yang tertentu. Sedangkan pengaduan merupakan proses penyampaian informasi yang berisi keluhan atau ketidakpuasan.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan system pengaduan yang dibentuk oleh Pemerintah Indonesia sebagai salah satu wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas Pelayanan Publik. Melalui SP4N diharapkan masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait pelayanan publik karena dapat dilakukan melalui beberapa kanal, yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708, serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

Pelapor dapat melaporkan hal-hal yang ada di sekitarnya dengan cara mengunduh aplikasi dan mendaftar terlebih dahulu. Setelah itu, memilih menu kategori yang akan langsung merujuk OPD yang dituju. Selain teks laporan, pelapor dapat menyertakan gambar dan lokasi yang dimaksud. Pengelola pada tingkat OPD akan langsung mendapatkan notifikasi laporan dan akan menindaklanjuti laporan dalam waktu 3x24 jam.

2. Dasar Hukum

- a. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang penetapan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- b. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang penetapan aplikasi Layanan Aspiransi dan Pengaduan Online Rakyat
- c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
- d. Peraturan Bupati Natuna Nomor 78 Tahun 2024 Tentang Pedoman Pengelolaan Sarana Pengaduan Pelayanan Publik Secara Elektronik
- e. Keputusan Bupati Natuna Nomor 192 Tahun 2022 Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pada Perangkat Daerah

3. Tujuan

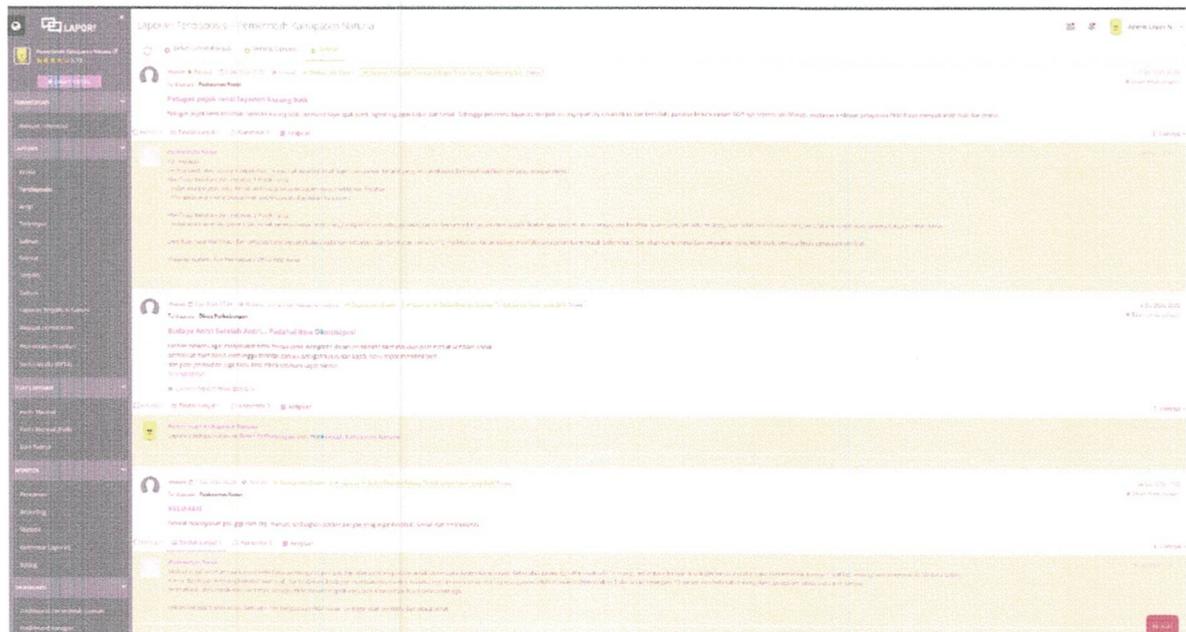
Laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Natuna selama tahun 2024 serta sebagai bahan masukan pengelolaan pengaduan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Natuna tahun berikutnya.

BAB II

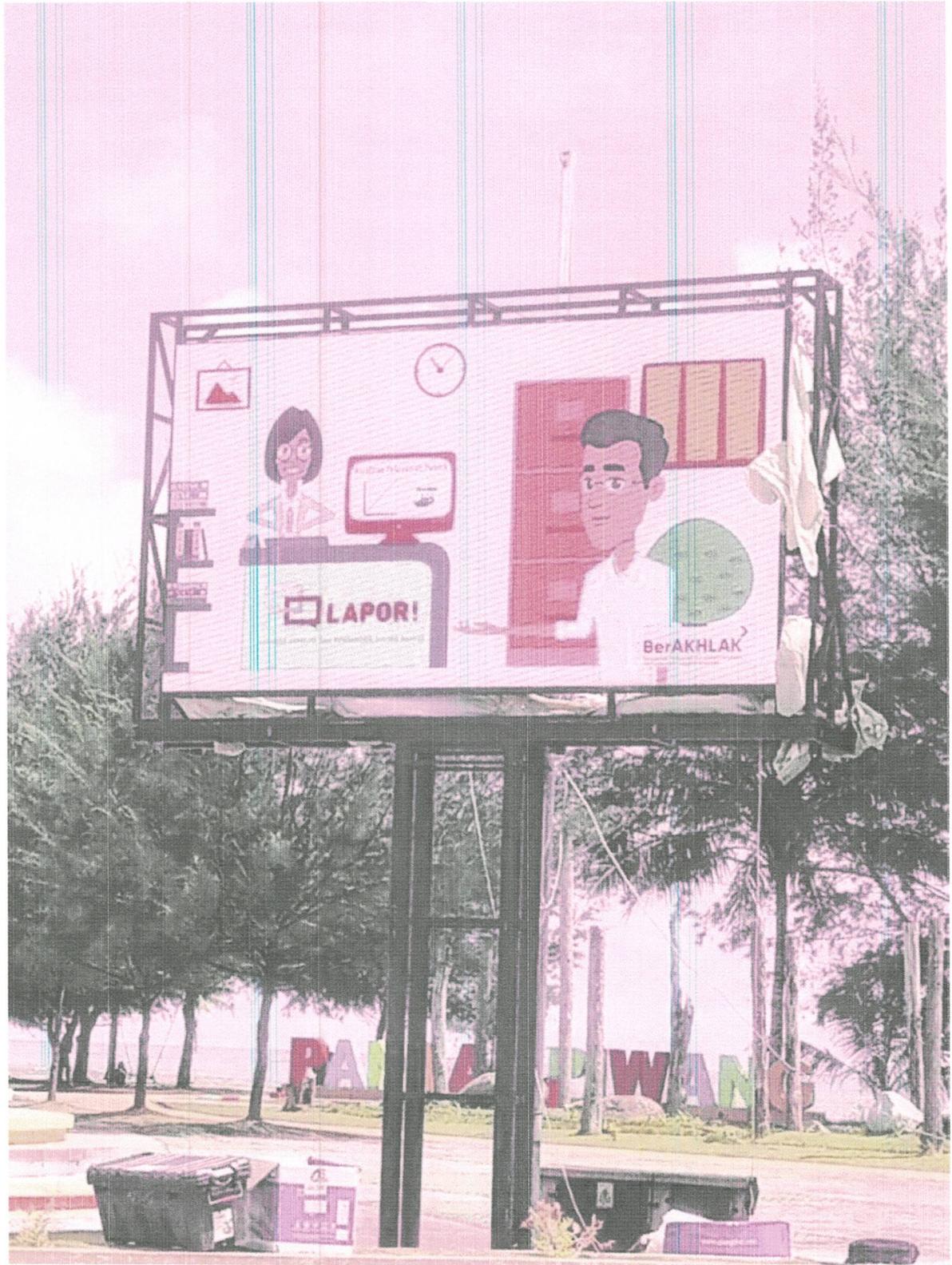
KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Selama Tahun 2024, Tim Pengelola Melaksanakan Kegiatan Monitoring dan tindaklanjut semua aduan yang disampaikan masyarakat melalui SP4N-Lapor, serta melaksanakan Sosialisasi kepada masyarakat yang diharapkan masyarakat lebih memahami dan memanfaatkan aplikasi LAPOR menjadi kanal menyampaikan aspirasi/opini/aduan sehingga aduan dapat diterima dan ditindaklanjuti oleh pihak yang berwenang.

1. Monitoring dan Tindak Lanjut Aduan melalui SP4N-LAPOR



2. Sosialisasi Kepada Masyarakat



3. Rapat Monitoring SP4N-LAPOR Pada Pemerintah Daerah yang diselenggarakan oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau yang diselenggarakan pada hari Selasa, 3 Desember 2024 di Aston Nagoya City Hotel Kota Batam.





BAB III
HASIL PENGELOLAAN

Sepanjang Tahun 2024, Admin Penghubung dan Admin OPD telah memberikan pelayanan tindaklanjut laporan pengaduan pelayanan publik 29 (Dua Puluh Sembilan) Aduan yang seluruhnya disampaikan secara elektronik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan semua laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti di tahun 2023.

Adapun data aduan dirincikan sebagai berikut ini :

NO	OPD	KATEGORI	JUMLAH ADUAN	STATUS	
				SELESAI	DALAM PROSES
1	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Ijin Belajar	1	1	
2	Dinas Kesehatan	Sarana Prasarana Penunjang	3	1	
		Disiplin Petugas Pelayanan		2	
3	Puskesmas Ranai	Pelayanan	16	16	
4	Dinas Komunikasi dan Informatika	Sinyal/Jaringan	1	1	
5	Dinas Perhubungan	Pelayanan Penjualan Tiket Kapal	1	1	
6	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Mikro	Penstabilan Harga Komoditi pasar	1	1	
7	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Anggaran Desa	1	1	
8	Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Peternakan	Hewan Pengganggu	1	1	
9	Sekretaria Daerah	Pelayanan LPSE	1	1	
10	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Jalan Rusak	3	2	
		Penunjang Jalan		1	
Total Aduan			29	29	

NO	SKPD	KATEGORI	ISI	LOKASI	STATUS
1	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Ijin Belajar	tanggapan pengajuan ijin belajar belum yang disetujui	Ranai	Selesai
2	Dinas Kesehatan	Sarana Prasarana Penunjang	penambahan Kursi tunggu dan Televisi	Puskesmas Ranai	Selesai
		Pelayanan	Pelayanan Poli Umum Kurang Memuaskan dan Cenderung Acuh	Puskesmas Ranai	Selesai
3	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	Disiplin Petugas Pelayanan	Petugas tidak ada ditempat	Puskesmas Bunguran Selatan	Selesai
		Hewan Liar/Pengganggu	Anjing Liar yang Meresahkan Masyarakat	Ranai	Selesai
4	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna	Sinyal dan Jaringan Internet	Sinyal 4G XL XI Axiata mati	Teluk Labuh, Pulau Tiga	Selesai
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Jalan Rusak	Jalan berlumpur saat hujan dan berdebu saat panas	Batubi	Selesai
		Penunjang Jalan	Penutup parit keropos dan membahayakan pejalan kaki	Ranai	Selesai
		Jalan Rusak	Jalan rusak berlumpur saat hujan dan berdebu saat panas	Jalan Poros Batubi SP 1	Selesai
6	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa	Anggaran Desa	Indikasi Penyalahgunaan anggaran desa	Desa Tj Setelung	Selesai
7	Dinas Perhubungan	Pelayanan	Antrian yang panjang masuk kapal	Pelabuhan Penagi	Selesai
8	Dinas Perindagkopum	Komoditi Pasar (Sembako)	Penstabilan harga komoditi pasar (Sembako)	Ranai	Selesai

	Pelayanan Administrasi	Administrasi yang berbelit	Puskesmas Ranai	Selesai
	Pelayanan	Pelayanan lama	Puskesmas Ranai	Selesai
	Pelayanan	Kebersihan tempat bermain anak	Puskesmas Ranai	Selesai
	Pelayanan	Saran tindakan di puskesmas ranai	Puskesmas Ranai	Selesai
	Pelayanan Gizi	permintaan saran menaikkan berat badan anak	Puskesmas Ranai	Selesai
	Pelayanan administrasi	Pelayanan lama dan kadang keluarga dari pegawai puskesmas dipercepat	Puskesmas Ranai	Selesai
	Pelayanan	permintaan informasi dosis obat	Puskesmas Ranai	Selesai
	Pelayanan Administrasi	sulitnya meminta surat rujukan	Puskesmas Ranai	Selesai
9	Pelayanan Administrasi	permohonan permudah mendapat surat rujukan	Puskesmas Ranai	Selesai
	Pelayanan	ditolak pemeriksaan di poli gigi	Puskesmas Ranai	Selesai
	Etika Pelayanan	petugas pelayanan pojok tensi jutek	Puskesmas Ranai	Selesai
	Etika Pelayanan	petugas pelayanan kurang ramah dan kadang tidak sesuai SOP	Puskesmas Ranai	Selesai
	Etika Pelayanan	Ditolak pelayanan pendaftaran untuk pemeriksaan gigi	Puskesmas Ranai	Selesai
	Etika Pelayanan	tersinggung karena kata yang kurang nyaman didengar	Puskesmas Ranai	Selesai
	Pelayanan	bingung pelayanan dari pustu ke puskesmas, puskesmas di lempar ke pustu	Puskesmas Ranai	Selesai
	Pelayanan	permintaan prioritas terhadap lansia	Puskesmas Ranai	Selesai

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

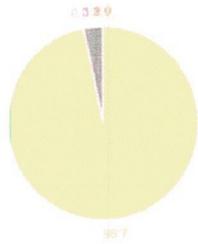
Dari data di atas, diperoleh aduan masyarakat melalui kanal SP4N-LAPOR! Sebanyak 29 laporan. Semua laporan tersebut telah ditindaklanjuti oleh instansi terkait. Puskesmas Ranai menjadi instansi dengan aduan tertinggi yaitu sebanyak 16 aduan. Aduan terbanyak adalah tentang pelayanan administrasi yang lambat dan kurang ramahnya petugas pelayanan. Semua aduan sudah ditindaklanjuti dengan melakukan perbaikan pelayanan sesuai dengan aduan yang masuk. Aduan terbanyak kedua adalah Dinas Kesehatan dan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, dengan jumlah aduan masing-masing 3 aduan. Aduan yang masuk untuk Dinas Kesehatan semuanya berisi perihal aduan Pelayanan yang kurang di puskesmas. Sedangkan aduan yang masuk untuk Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang berisi tentang infrastruktur jalan dan penunjang jalan. Kemudian berikutnya terdiri dari masing-masing 1 aduan untuk Dinas Perhubungan, Dinas Peindustrian, Perdagangan, Koperasi dan Usaha Mikro, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian dan Peternakan, Sekretariat Daerah dan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP	Terakhir Dilihat
Pemerintah Kabupaten Natuna	0	0	0	29	29	100	1.8	5.00	2025-02-12 10:54:55
Puskesmas Ranai	0	0	0	16	16	100	1.9	0	2025-01-04 08:16:01
Dinas Kesehatan Kabupaten Natuna	0	0	0	3	3	100	2.7	0	2025-01-06 02:02:44
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	0	0	0	3	3	100	2.3	0	2025-01-30 11:32:04
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	0	0	0	1	1	100	0	0	2024-08-20 11:56:20
Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	0	0	0	1	1	100	3	0	2024-08-29 08:04:37
Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Natuna	0	0	0	1	1	100	0	5.00	2024-11-12 01:56:21
Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa	0	0	0	1	1	100	3	0	2024-02-15 01:17:21
Dinas Perhubungan	0	0	0	1	1	100	0	0	2024-05-30 02:59:44
Dinas Perindagkopum	0	0	0	1	1	100	0	0	2024-07-22 15:13:24
Sekretariat daerah	0	0	0	1	1	100	1	0	2024-09-24:05

Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	0	29	0	1	29	100	1.8	5.00	0

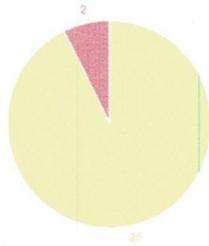
Pengelolaan Laporan Masuk



- Laporan Belum Terverifikasi
- Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti
- Terdisposisi Sedang Diproses
- Terdisposisi Selesai
- Laporan Tertunda
- Laporan Arsip

Laporan Belum Terverifikasi	0
Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	0
Terdisposisi Sedang Diproses	0
Terdisposisi Selesai	29
Laporan Tertunda	0
Laporan Arsip	1
Total	30

Laju Verifikasi



- Tepat waktu (<= 3 hari)
- Tertambat (> 3 hari)

Jumlah Laporan : 26
Rata-rata Laju Verifikasi : 1.0 hari

Nama	Login terakhir	Verifikasi <= 3 hari	Verifikasi > 3 hari	Rata-rata Verifikasi
Admin Lapor Natuna	2024-12-03 03:18:43	2 laporan	0 laporan	0.0 hari
Admin Puskesmas Ranai	2025-01-04 01:16:00	16 laporan	0 laporan	0.0 hari
Kabag Organisasi	2025-01-14 00:42:31	1 laporan	0 laporan	3.0 hari
Kasi Pengelolaan Aspirasi Dan Produksi Informasi Dinas Komunikasi Dan Informatika	2025-02-12 03:34:13	5 laporan	2 laporan	3.4 hari



B. Saran

1. Perlu adanya Sosialisasi kepada masyarakat yang mampu menjangkau segala kalangan dan dilaksanakan secara rutin karena berdasarkan jumlah aduan yang masuk sebanyak 29 aduan dan masih di temukan aduan yang di sampaikan melalui media sosial, ini bisa di indikasikan masih ada masyarakat yang belum mengetahui kanal pengaduan SP4N LAPOR.
2. Perlu adanya bimbingan teknis kepada admin OPD untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan dalam menindaklanjuti aduan yang masuk.
3. Perlu adanya Koordinasi dan Evaluasi sekurang-kurangnya masing-masing 1 kali setahun. Evaluasi dan Koordinasi dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pengelolaan pengaduan

BAB V
PENUTUP

Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat telah dilakukan di Pemerintah Kabupaten Natuna, namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan tahun berikutnya. Berdasarkan Kesimpulan dan Saran Diatas diharapkan adanya peningkatan Kualitas Pengelolaan sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kepala Dinas



Ikhwan Solihin, SE, MA
Pembina Utama Muda/ IV/c
NIP. 197112082000031005