



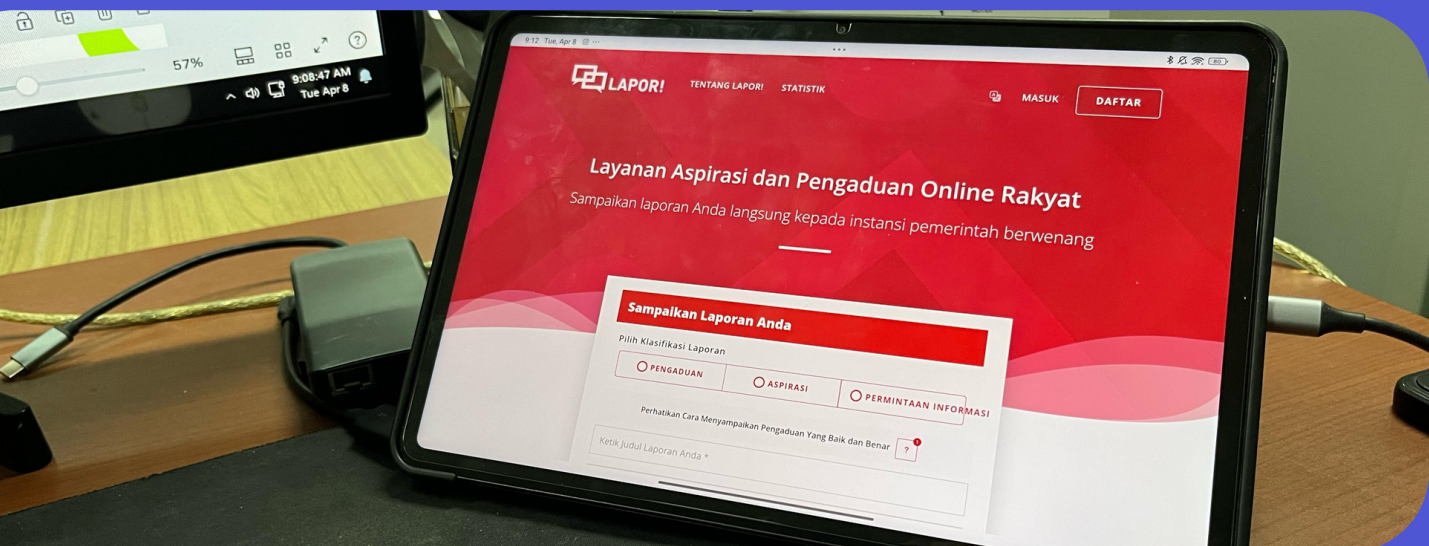
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT



LAPORAN SEMESTER 1

PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!

2025



DKISP
PROVINSI KALIMANTAN UTARA



Sambutan

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas keberhasilan pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) di Provinsi Kalimantan Utara pada tahun 2025. Implementasi SP4N-LAPOR! telah memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap pengaduan masyarakat. Laporan ini menyajikan capaian serta evaluasi kinerja sistem pengaduan yang menjadi dasar perbaikan berkelanjutan di masa depan.

Sebagai Dinas yang bertanggung jawab atas komunikasi dan informatika, kami berkomitmen untuk terus memperbaiki sistem pelayanan publik guna menciptakan layanan yang lebih efisien dan responsif.



Kami berharap laporan ini memberikan gambaran yang jelas tentang kemajuan yang telah dicapai serta langkah-langkah perbaikan yang akan dilaksanakan untuk menghadapi tantangan ke depan. Terima kasih atas dukungan semua pihak dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik di Provinsi Kalimantan Utara.

ISKANDAR ALWI

Kepala Dinas



Dasar Hukum

- UU 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Perpres 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan
- Pelayanan Publik
- Permenpan 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem
- Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- Permenpan 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem
- Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- Tahun 2020-2024
- KepmenpanRB 680 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Umum
- Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Permendagri 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan
- Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri
- dan Pemerintah Daerah.



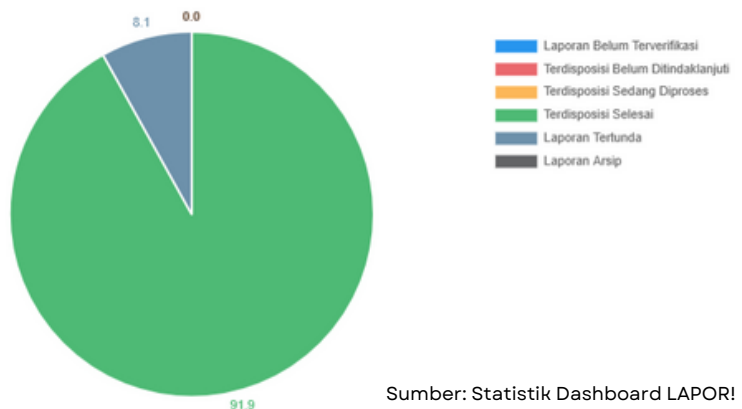


Statistik Laporan



Total Laporan

Pada semester 1 tahun 2025, laporan yang masuk pada kanal LAPOR! sebanyak 37 laporan. Dari jumlah tersebut, 34 laporan (91,9%) telah berstatus terdisposisi selesai dan 3 laporan (8,1%) tertunda.



Sumber: Statistik Dashboard LAPOR!

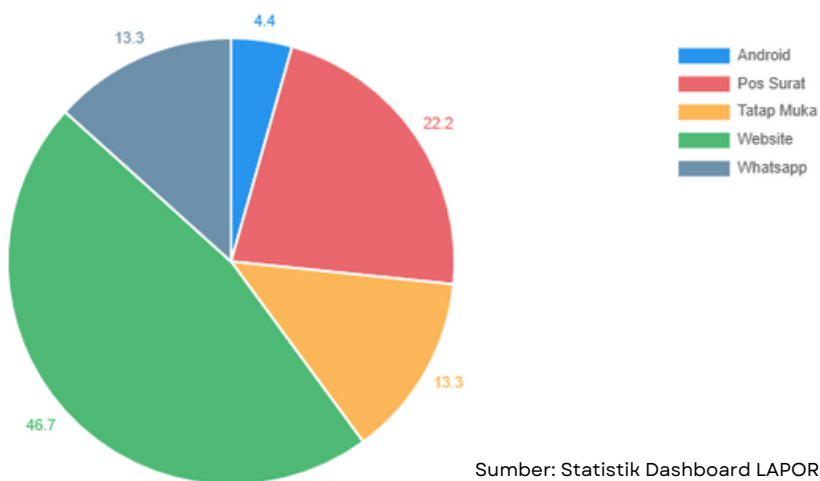
Pada laporan terdisposisi selesai, sesuai dengan panduan aplikasi LAPOR! bahwa laporan yang telah selesai ditindaklanjuti maka dapat ditutup oleh sistem atau ditutup oleh Admin Instansi.

Laporan tertunda tersebut tidak lolos verifikasi disebabkan oleh komponen laporan yang tidak lengkap sehingga dikembalikan kepada pelapor.



Sumber Laporan

Sumber laporan dapat melalui aplikasi berbasis Android, media sosial Instagram, Whatsapp, Pos Surat, Website, dan Tatap muka secara langsung.



Sumber: Statistik Dashboard LAPOR!

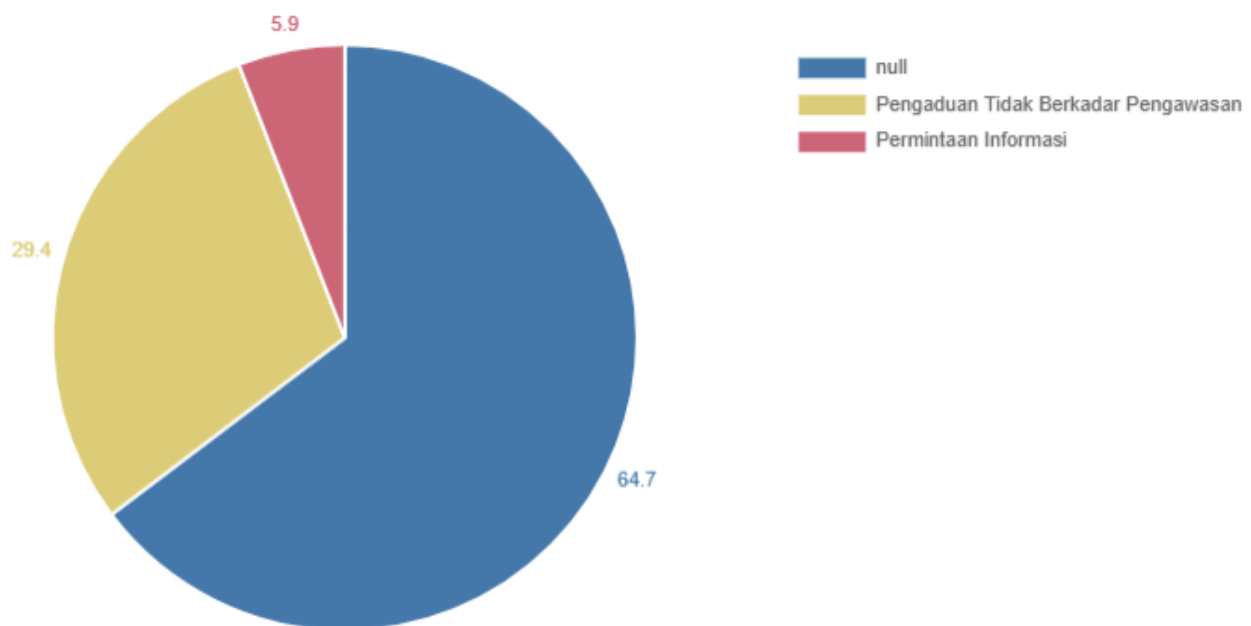
Sumber Laporan (tidak termasuk laporan arsip)

Android	2
Pos Surat	10
Tatap Muka	6
Website	21
Whatsapp	6
Total	45



Klasifikasi Laporan

	22
Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	10
Permintaan Informasi	2
Total	34



Dari 34 laporan yang selesai, 10 laporan masuk dalam klasifikasi pengaduan tidak berkadar pengawasan, 2 laporan klasifikasi permintaan informasi, 22 laporan klasifikasi *null* (tidak terklasifikasi).

Dalam hal tidak terklasifikasi diantara sebabnya adalah Admin Penghubung yang tidak mencatatkan kategori laporan sesuai dengan isi laporan pelapor. Hal ini menjadi evaluasi dan catatan agar diperbaiki pada semester 2 tahun 2025.



Kategori Laporan



Kategori Laporan

[+] Tidak ada parent	[+] Masalah Pelayanan Kesehatan	[+] Perhubungan	[+] Ekonomi
Tidak memilih kategori	Pelayanan kesehatan tidak sesuai	Lainnya terkait Perhu	Lainnya te
		[+] Hak Pekerja	[+] Ketenag
		Gaji Pekerja	Hak Pekerj
		[+] Korupsi, Kolusi, d	
	[+] Kepegawaian	Pungutan Liar	

Pada semester 1 tahun 2025 terdapat 8 kategori teratas yang tercatat yaitu:

1. Tidak memilih kategori
2. Masalah pelayanan kesehatan
3. Kepegawaian
4. Perhubungan
5. Ekonomi
6. Gaji pekerja
7. Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
8. Hak pekerja.



Rekapitulasi Kinerja Unit di Bawah

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP	Terakhir Dilihat
Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara	0	0	0	29	29	100	3.3	0	2025-07-21 02:26:46
Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Provinsi Kalimantan Utara	0	0	0	16	16	100	0.6	0	2025-07-07 14:23:23
Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Utara	0	0	0	11	11	100	3	0	2025-07-15 08:04:38
Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Utara	0	0	0	3	3	100	11	0	2025-07-16 01:30:41
Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Utara	0	0	0	3	3	100	10.7	0	2025-06-04 09:31:17
Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Utara	0	0	0	1	1	100	0	0	2025-03-19 08:49:15

Unit kerja paling banyak mendapat laporan dari Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara (Admin Instansi) sebanyak 29 laporan. Kemudian disusul oleh RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Utara sebanyak 16 laporan, Dinas Kesehatan sebanyak 11 laporan, Dinas Perhubungan sebanyak 3 laporan, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi sebanyak 3 laporan, dan Badan Kepegawaian Daerah sebanyak 1 laporan.

Pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya belum terdapat laporan dikarenakan kurangnya sosialisasi dan belum maksimalnya pemanfaatan form manual pada aplikasi LAPOR!.



DKISP

Gedung Gabungan Dinas Lantai 5
Jalan Rambutan, Tanjung Selor Hilir
Kabupaten Bulungan - Kalimantan Utara
Kode Pos 77221

Website

diskominfo.kaltaraprov.go.id

