



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BARITO KUALA**

2025

LAPORAN

PENGGELOLAAN



LAPOR!

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

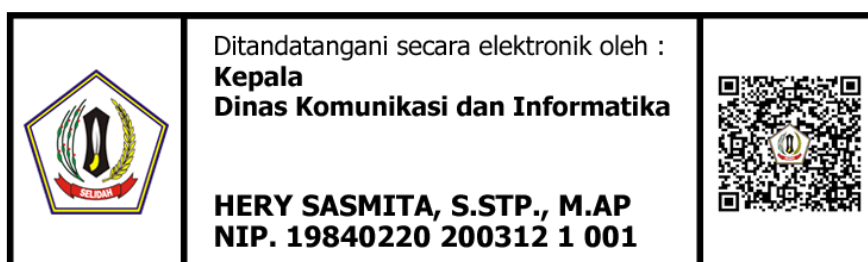
www.lapor.go.id 

LAPOR AJA KE PEMDA KIRIM KE 0898-9952-345 

KATA PENGANTAR

Pengelolaan pengaduan melalui aplikasi LAPOR! merupakan salah satu kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Kuala melalui Seksi Komunikasi Publik dan Layanan Pengaduan, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, yaitu melalui kegiatan pemantauan isu publik, pendapat umum dan aduan masyarakat. Banyaknya laporan yang masuk melalui aplikasi SP4N LAPOR! tentunya harus diimbangi dengan komitmen Pemerintah Kabupaten Barito Kuala untuk merespon laporan yang masuk. Untuk itu pembuatan laporan ini diharapkan dapat menjadi evaluasi atas pelaksanaan kegiatan pemantauan isu publik, pendapat umum, dan aduan masyarakat sekaligus kinerja Pemerintah Kabupaten Barito Kuala yang nantinya dapat digunakan sebagai acuan rencana kerja tahunan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Kuala. Semoga pembuatan laporan pengelolaan Aplikasi SP4N LAPOR! periode Januari hingga Juni tahun 2025 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Marabahan, Juli 2025



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL.....	3
DAFTAR GAMBAR	4
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Dasar Hukum	7
1.3. Maksud dan Tujuan	8
BAB II PENGELOLAAN SP4N LAPOR!	9
BAB III KEGIATAN.....	14
BAB IV PENUTUP	16
4.1. Kesimpulan.....	16
4.2. Saran	16

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Pengelolaan LAPOR! 5 Tahun Terakhir	9
Tabel 2. 2 Tabel Rekapitulasi Kinerja Admin LAPOR! Kabupaten.....	10
Tabel 2. 3 Tabel Pengelolaan LAPOR! Perbulan.....	10
Tabel 2. 4 Tabel Pengelolaan LAPOR! Berdasarkan Klasifikasi	11
Tabel 2. 5 Tabel Pengelolaan LAPOR! Berdasarkan Sumber Laporan	11
Tabel 2. 6 Tabel Rekapitulasi Kinerja Unit Kerja.....	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Laporan Masuk Tahun 2024 dan Tahun 2025 11

Gambar 3. 1 Rakor SP4N-LAPOR (Sosialisasi SP4N-LAPOR! dan Bimbingan Teknis Website KIM.id) se-Kabupaten Barito Kuala..... 15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 merupakan langkah awal untuk mendorong kinerja lembaga negara yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai langkah perbaikan dan inovasi terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, dan pada akhirnya masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Meski demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik mensyaratkan peran serta masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan, pengawasan, monitoring, dan evaluasi.

Penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan dan masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik hingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat. Tersedianya layanan pengaduan masyarakat mendorong masyarakat untuk memahami haknya dan kemudian dapat mengajukan keluhan atau laporan ketika haknya dilanggar. Di sisi lain, informasi dan hasil yang diperoleh melalui mekanisme penanganan pengaduan memberikan dorongan kepada negara untuk melakukan perubahan terhadap sistem yang dinilai lemah (*demand driven reform*) melalui penjatuhan sanksi terhadap pejabat yang dilaporkan atau memperbaiki kebijakan yang dinilai bermasalah.

Dalam praktik pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya dapat terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak

ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara dengan alasan pengaduan bukan menjadi bidang tugasnya.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP). LAPOR! pada awalnya merupakan inisiatif dari Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) untuk mengikutsertakan partisipasi masyarakat di seluruh penjuru Indonesia dalam menjalankan fungsi pengawasan pembangunan nasional. Fungsi UKP4 kemudian digantikan oleh Kantor Staf Presiden (KSP). Saat ini LAPOR! merupakan salah satu alat monitoring dan verifikasi capaian program prioritas terkait janji Presiden.

LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, terintegrasi dengan LAPOR! Baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “no wrong door policy” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan darimanapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani, sebagaimana yang didefinisikan bahwa pengelolaan pengaduan secara nasional merupakan integrasi pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik (PERPRES Nomor 76/2013).

Respon Pemerintah Kabupaten Barito Kuala atas ditetapkannya Aplikasi LAPOR! sebagai kanal resmi pengaduan masyarakat yang pelaksanaannya dikoordinasikan, dikelola dan diawasi oleh 3 lembaga

negara dalam bentuk kemitraan antara KemenPAN-RB, KSP, dan Ombudsman RI dapat dikatakan cukup cepat.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5464);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
 11. Peraturan Bupati Barito Kuala Nomor 70 Tahun 2022 Tentang Penanganan Pengaduan Online Masyarakat (LAPOR.GO.ID) Terhadap Pelayanan Publik Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Kuala;
 12. Keputusan Bupati Barito Kuala Nomor 188.45/129/KUM/2024 Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah.

1.3. Maksud dan Tujuan

Pembuatan Laporan Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Melalui Aplikasi LAPOR! dimaksudkan sebagai bahan evaluasi secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Barito Kuala secara berkesinambungan.

BAB II

PENGELOLAAN SP4N LAPOR!

Sejak di launching pada tanggal 20 April 2017, Pemerintah Kabupaten Barito Kuala telah menerima 584 laporan. Pada tahun 2017 jumlah laporan yang diterima oleh Pemerintah Kabupaten Barito Kuala berjumlah 6 laporan, pada tahun 2018 berjumlah 30 laporan, tahun 2019 berjumlah 75 laporan, tahun 2020 berjumlah 96 laporan, tahun 2021 berjumlah 84 laporan, tahun 2022 sebanyak 57 laporan, tahun 2023 sebanyak 96 laporan, tahun 2024 sebanyak 61 laporan, dan pada Januari hingga Juni tahun 2025 ini Pemerintah Kabupaten Barito Kuala menerima sebanyak adalah 79 laporan. Berikut tabel jumlah laporan masuk 5 tahun terakhir.

Tabel 2. 1 Tabel Pengelolaan LAPOR! 5 Tahun Terakhir

Tahun	Jumlah Laporan
2021	84
2022	57
2023	96
2024	61
Januari s/d Juni 2025	79

Dari tabel terlihat bahwa laporan yang masuk dari bulan Januari hingga Juni tahun 2025 ini mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya. Banyak sedikitnya laporan mencerminkan partisipasi aktif publik di Kabupaten ini.

Rincian laporan yang diterima oleh Pemerintah Kabupaten Barito Kuala dari bulan Januari hingga Juni tahun 2025 dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut.

Tabel 2. 2 Tabel Rekapitulasi Kinerja Admin LAPOR! Kabupaten

No	Status Laporan	Jumlah
1	Proses	3
2	Selesai	76
3	Arsip	0
4	Tunda	6
Total (tanpa arsip dan tunda)		79

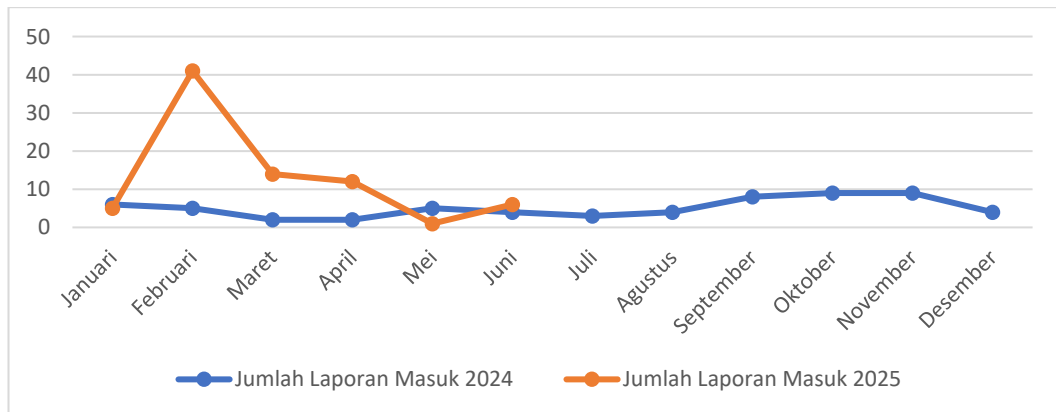
Status Laporan pada rekapitulasi kinerja admin ada 4:

1. Proses adalah laporan yang telah di disposisikan dan ditindaklanjuti oleh Unit Kerja.
2. Selesai adalah laporan yang berhasil diselesaikan oleh Unit Kerja.
3. Tunda ialah laporan yang datanya belum lengkap, sehingga belum dapat di disposisikan ke Unit Kerja.
4. Arsip yaitu laporan yang termasuk kriteria antara lain, Kasus Kriminalitas, Kesalahan Format Penulisan, Laporan belum lengkap, Laporan tidak jelas atau tidak dapat dimengerti, laporan mengandung SARA, laporan tidak relevan dengan kinerja pemerintah.

Tabel 2. 3 Tabel Pengelolaan LAPOR! Perbulan

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	5
2	Februari	41
3	Maret	14
4	April	12
5	Mei	1
6	Juni	6
Jumlah Laporan Masuk		79

Jika ditampilkan perbandingan dalam bentuk bagan maka menjadi seperti berikut.



Gambar 2. 1 Bagan Laporan Masuk Tahun 2024 dan Tahun 2025

Tabel 2. 4 Tabel Pengelolaan LAPOR! Berdasarkan Klasifikasi

No	Klasifikasi Laporan	Jumlah
1	Aspirasi	3
2	Pengaduan Berkadar Pengawasan	2
3	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	72
4	Permintaan Informasi	2
Jumlah Laporan Masuk		79

Tabel 2. 5 Tabel Pengelolaan LAPOR! Berdasarkan Sumber Laporan

No	Sumber Laporan	Jumlah
1	Android	25
2	Website	54
Jumlah Laporan Masuk		79

Berdasarkan tabel di atas, sarana pengaduan LAPOR! yang paling sering digunakan warga adalah Android sebanyak 25 (dua puluh lima) laporan, dan website sebanyak 54 (lima puluh empat) laporan.

Tabel 2. 6 Tabel Rekapitulasi Kinerja Unit Kerja

No	Unit Kerja	Status Laporan			Total Laporan	Persentase Tindaklanjuti	Rata-rata Tindaklanjuti
		Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai			
1	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kab. Barito Kuala	0	1	48	49	100%	2,7 Hari
2	Dinas Perhubungan Kab. Barito Kuala	0	2	6	8	100%	1,9 Hari
3	Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Barito Kuala	0	0	3	3	100%	0 Hari
4	Kecamatan Alalak Kab. Barito Kuala	0	0	3	3	100%	1,3 Hari
5	Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kab. Barito Kuala	0	0	2	2	100%	7 Hari
6	Dinas Kesehatan Kab. Barito Kuala	0	0	2	2	100%	2,6 Hari
7	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kab. Barito Kuala	0	0	2	2	100%	2,5 Hari

8	Inspektorat Kab. Barito Kuala	0	0	2	2	100%	0,3 Hari
9	Satuan Polisi Pamong Praja Kab. Barito Kuala	0	0	2	2	100%	0 Hari
10	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab. Barito Kuala	0	0	1	1	100%	10 Hari
11	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Barito Kuala	0	0	1	1	100%	5 Hari
12	Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kab. Barito Kuala	0	0	1	1	100%	4 Hari
13	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kab. Barito Kuala	0	0	1	1	100%	4 Hari
14	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	0	0	1	1	100%	7 Hari
15	PDAM Kab. Barito Kuala	0	0	1	1	100%	0,3 Hari

BAB III KEGIATAN

Pada bulan Januari hingga Juni tahun 2025, ada 1 kegiatan yang telah dilaksanakan yaitu Rakor SP4N-LAPOR (Sosialisasi SP4N-LAPOR! dan Bimbingan Teknis Website KIM.id) se-Kabupaten Barito Kuala.

Kegiatan dibuka oleh Wakil Bupati Barito Kuala Herman Susilo dengan narasumber dari Diskominfo Provinsi Kalsel Chairun Ni'mah, S.S., M.AP dengan dihadiri oleh 132 orang perwakilan dari masing-masing desa yang ada di Kabupaten Barito Kuala.

Mengingat bahwa ternyata sebagian Masyarakat Kabupaten Barito Kuala belum mengetahui adanya platform SP4N-LAPOR! sebagai wadah untuk menyampaikan aspirasi maupun aduan kepada Pemerintah Kabupaten Barito Kuala, maka Dinas Komunikasi Kabupaten Barito Kuala memberikan Sosialisasi kepada perwakilan dari desa-desa yang ada di Kabupaten Barito Kuala agar dapat lebih mengetahui dan mengenal apa itu SP4N-LAPOR!.

Ibu Chairun selaku narasumber kemudian menjelaskan apa itu SP4N-LAPOR!? dan bagaimana caranya agar kita bisa membuat laporan, entah itu aspirasi ataupun pengaduan, ke dalam platform tersebut.





Gambar 3. 1 Rakor SP4N-LAPOR
(Sosialisasi SP4N-LAPOR! dan Bimbingan Teknis Website KIM.id)
se-Kabupaten Barito Kuala

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Penggunaan Aplikasi LAPOR! sebagai sarana pengaduan online rakyat di Kabupaten Barito Kuala diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik. Pengaduan sedikit belum tentu pelayanan berkualitas, pengaduan banyak pun belum berarti bahwa pelayanan buruk. Namun, banyaknya pengaduan berarti bahwa partisipasi masyarakat dalam pengawasan program dan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik di Kabupaten Barito Kuala cukup baik.

Sepanjang bulan Januari hingga Juni tahun 2025, laporan yang masuk melalui aplikasi adalah 79 laporan dengan topik terbanyak mengenai infrastruktur jalan. Agar pengelolaan aplikasi LAPOR! sebagai sarana pengaduan di Kabupaten Barito Kuala dapat semakin baik, diperlukan kerjasama dari semua pemangku kepentingan, baik admin utama, admin penghubung pada unit kerja, Pimpinan Unit Kerja beserta Pimpinan Daerah.

4.2. Saran

Ada beberapa saran terkait pengelolaan aplikasi LAPOR! di lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Kuala, yaitu :

1. Untuk dapat meningkatkan laporan masuk, agar seluruh anggota tim koordinator maupun unit kerjanya dapat memanfaatkan form manual pada aplikasi LAPOR! saat ada Masyarakat datang ke kantor untuk mengadu maupun meminta informasi, maupun melalui media sosial yang dikelola oleh Unit Kerja bersangkutan.
2. Kedepannya agar Unit Kerja bisa lebih cepat dalam menanggapi laporan yang telah di disposisikan.



**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN BARITO KUALA**

2025

LAPORAN

PENGGELOLAAN



LAPOR!

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

www.lapor.go.id 

LAPOR AJA KE PEMDA KIRIM KE 0898-9952-345 