



**LAPORAN SEMESTER I
HASIL PENGELOLAAN SP4N LAPOR!
DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH PROVINSI MALUKU UTARA**

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

BAB I GAMBARAN UMUM SP4N-LAPOR!

1. Latar Belakang
2. Dasar Hukum
3. Tujuan SP4N-LAPOR!

BAB II PENGELOLAAN SP4N-LAPOR! DI PEMERINTAH PROVINSI MALUKU UTARA

1. Rekapitulasi Pengaduan
 - a. Materi dan Kategori Pengaduan
2. Kinerja Pengelolaan Pengaduan
 - a. Persentase Penyelesaian Pengaduan
 - b. Rata-rata Waktu tindak lanjut pengaduan
3. Rencana Kegiatan Pengelolaan Pengaduan
4. Laporan Ringkas

BAB III PENUTUP

BAB I

GAMBARAN UMUM SP4N LAPOR

1. Latar Belakang

Layanan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (**SP4N**) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (**LAPOR!**) adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dikelola oleh MENPAN RB berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

Melalui SP4N LAPOR! masyarakat dapat mengajukan laporan pengaduan pelayanan publik dengan tujuan :

- Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam rangka penguatan terlaksananya pengelolaan pengaduan pelayanan publik, Pemerintah Provinsi Maluku Utara menerapkan pelayanan SP4N-Lapor! untuk mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan yang memiliki respon dan solusi cepat serta terpercaya.

2. Dasar Hukum

Pelaksanaan pengaduan melalui SP4N LAPOR! memiliki dasar hukum sebagai berikut :

1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2013 Nomor 191);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional Nasional (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 1170);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Tahun 2015 Nomor 27);
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementrian dalam Negeri dan Pemerintah Daerah .

3. Tujuan

SP4N-LAPOR! dirancang untuk memastikan tidak ada pintu pengaduan yang salah arah atau terputus. Artinya, masyarakat tidak perlu khawatir salah dalam melaporkan, karena pengaduannya akan disalurkan ke pihak yang tepat untuk ditindaklanjuti.

Tujuan penerapan SP4N-LAPOR! di lingkup Pemerintah Provinsi Maluku Utara adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan turut memberikan akses partisipasi masyarakat melalui berbagai kanal. Penerapan sistem SP4N-LAPOR! ini juga dapat mengintegrasikan setiap pengaduan maupun aspirasi masyarakat secara cepat dan tuntas.

BAB II
PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!
DI PEMERINTAH PROVINSI MALUKU UTARA

1. Rekapitulasi Pengaduan

A. Materi dan Kategori Pengaduan

Materi pengaduan yang diterima oleh Admin Instansi SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Maluku Utara sepanjang semester I tahun 2025 (1 Januari s/d 30 Juni 2025) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No.	Materi	Jumlah
1.	Rekrutmen Tenagakerja	1
2.	Topik Lainnya	1
3.	SP4N-LAPOR!	1
4.	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1
5.	KTP (Kartu Tanda Penduduk)	1
6.	Lainnya terkait Hak Pekerja	1
7.	Peniadaan Mudik	1
8.	Pertambangan	1
Total Pengaduan		8

No.	Kategori Pengaduan	Jumlah
1.	Pengaduan Berkadar Pengawasan	3
2.	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	1
3.	Permintaan Informasi	3
Total		7

2. Kinerja Pengelolaan Pengaduan

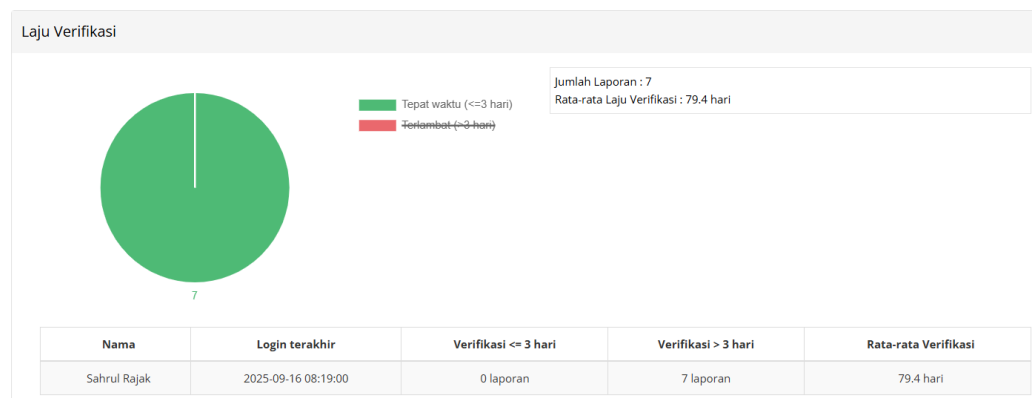
A. Presentase Penyelesaian Pengaduan

Pengaduan yang disampaikan kepada Pemerintah Provinsi Maluku Utara melalui SP4N LAPOR! sepanjang semester I tahun 2025 yaitu sebanyak 8 pengaduan, dengan rincian sebagai berikut:

Total Pengaduan	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Tunda	Arsip	Presentase Penyelesaian Pengaduan
8	0	7	0	1	0	0%

B. Rata-rata Waktu Penyelesaian Pengaduan

Sesuai dengan statistik SP4N- LAPOR! rata-rata waktu penyelesaian pengaduan atau laju verifikasi adalah 79,4 hari. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



3. Rencana Kegiatan Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan melalui SP4N LAPOR! dalam lingkup Pemerintah Provinsi Maluku Utara masih belum maksimal dan perlu untuk ditingkatkan. Oleh karena itu beberapa hal yang akan dikerjakan di waktu yang akan datang antara lain :

- a. Sosialisasi kepada OPD-OPD dan masyarakat tentang pemanfaatan SP4N-LAPOR! melalui website dan media sosial resmi Pemerintah Provinsi Maluku Utara;
- b. Sosialisasi Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah bagi Pimpinan OPD sesuai dengan ketersediaan anggaran;
- c. Revitalisasi kelembagaan pengelola pengaduan di lingkungan Pemerintah Provinsi Maluku Utara sesuai dengan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023;
- d. Optimalisasi proses verifikasi dan disposisi pengaduan yang lebih koordinatif dan kolaboratif.

4. Laporan Ringkas

Berikut tabel laporan ringkas pelaksanaan SP4N LAPOR! semester I tahun 2025 pada Pemerintah Provinsi Maluku

Utara :

No.	Tanggal Laporan Masuk	Nama Pelapor	Klasifikasi Laporan	Kategori	Judul Laporan	Isi Laporan Awal	Status Laporan
1	18 Jan 2025	[REDACTED]	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Rekrutmen Tenagakerja	Pt Bermasalah	Mohon di usut PT bermasalah yaitu PT trio global karya (TGK) , PT memperkejakan saya dan sekitar puluhan karyawan tanpa ada nya tanda tangan perjanjian kontrak kerja sampai saat ini sudah berlangsung selama hampir 4 bulan, penggajian dan skema bonus sering bermasalah, tolong di usut PT ini agar segera di tindak lanjuti, PT ini berada di almahera tengah di perusahaan nikel huafei	Terverifikasi
2	6 Feb 2025	[REDACTED]	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Topik Lainnya	Permohonan Pengadaan Fasilitas Skatepark	KABUPATEN SOFIFI, 6 Feb 2025 Surat Permohonan untuk skate park di Sofifi Assalamualaikum warahmatullahi wabarokatuh Salam sehat salam kebajikan salam pemuda, izin pak kami dari Komunitas skateboard sofifi ingin menyampaikan unek unek kami, mohon maaf bila ada kesalahan kata dalam pesan ini pak, saya sangat ingin meminta bantuan bapak dalam perizinan dalam pembuatan skate park di kota Sofifi, soalnya di Sofifi belum ada pak, sedangkan dternate sudah ada skate park, kami setiap bermain skateboard di alun-alun Sofifi, taman sultan ternate,taman sultan tidore selalu was-was	Terverifikasi

						dengan masyarakat dan pengujung karena banyak anak-anak berkeliaran dan alasan kerusakan prasarana seperti keramik pecah dan lain-lain, padahal kami hanya ingin tempat agar para pemain skateboard bisa mengasah skill sehingga tidak mengganggu ketertiban dan prasarana umum, kami dari anggota skateboard sofifi, pak kami cuman ingin tempat bermain skateboard atau skatepark pak, mungkin olahraga kami masih minoritas, Tapi kota sofifi termasuk kota terbesar di maluku utara, kota sofifi belum memiliki fasilitas untuk olahraga ekstrem,kota sofifi masih tahap pembangunan menjadi kota yang lebih maju, masih banyak lahan pemerintah yang kosong dan belum terpakai, maka dari itu kami berniat membuat petisi ini untuk pembangunan fasilitas skatepark, untuk menjadi tempat pusat olahraga ekstrem semaluku utara. Skateboard memang belum banyak di kenal tapi saya mohon dengan kerendahan hatian bapak untuk membantu kami dalam merealisasikan dalam pembuatan tempat atau wadah untuk menyalurkan hobi kami untuk berolahraga, kira nya bapak mau mendengar dan membantu suara kami , dengan ini kami ucapkan terima kasih sebesar besarnya. Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh	
3	13 May 2025	██████████ ██████████	Permintaan Informasi	SP4N-LAPOR!	Permohonan Data Laporan Keuangan Audit Pemda Provinsi	Saya adalah seorang mahasiswa/peneliti yang sedang melakukan penelitian dengan judul 'Pengaruh Efisiensi, Kemandirian	Terverifikasi

					Maluku Utara Tahun 2020-2024	Keuangan, Kinerja Keuangan, dan Derajat Desentralisasi dalam Memprediksi Financial Distress pada Pemerintah Daerah. Untuk keperluan penelitian ini, saya memohon untuk dapat memperoleh data laporan keuangan pemerintah daerah yang telah diaudit tahun 2020-2024 dari Pemerintah Provinsi Maluku Utara	
4	15 May 2025	██████████ ██████	Permintaan Informasi	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Permohonan Mengetahui Nomor Kk Yang Terdaftar	Saya ingin mengetahui nomor KK yg terdaftar dikarenakan saya sempat berpindah KK sebelumnya	Terverifikasi
5	19 May 2025	██████	Pengaduan Berkadar Pengawasan	KTP (Kartu Tanda Penduduk)	Nik Ganda	Saya mau ikut tes pengangkakan p3k tapi NIK saya terbaca ganda di dukcapil. Dan yang aktif di dapodik bukan NIK yang ada di KTP tetapi NIK yang lama kepala keluarga masih Ibu saya. Jadi saya mau adukan NIK yg lama itu kan sudah di nonaktifkan tetapi NIK yg di KTP saya tidak terbaca di dapodik. Mohon solusinya	Terverifikasi
6	13 Jun 2025	██████████	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Lainnya terkait Hak Pekerja	Pemutusan Hubungan Kerja Sepihak Dari Pt Sinar Terang Group	Perusahaan Tidak membayar gaji dan sisa kontrak PKWT sesuai agreement kerja dan Bpjs kesehatan	Terverifikasi
7	21 Jun 2025	██████████ ██████	Permintaan Informasi	Peniadaan Mudik	Meminta Kode Qr E Ktp	Maaf pak saya di luar daerah Apakah saya dapat mendapatkan kode QR e ktp tanpa harus pulang ke tempat yang sesuai dengan KTP saya	Terverifikasi
8	26 Jun 2025	██████████ ██████	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pertambangan	Gaji tidak di bayarkan pleh pihak kantor atau perusahaan	Saya ingin melaporkan perusahaan kontraktor di sebuah pt iwip ,Mereka tidak membayar gaji karyawan atau hak hasil keringat pekerjaan,,dia malahan menahan gaji kami	Menunggu Kelengkapan Informasi

BAB III

PENUTUP

Demikian Laporan Tahunan ini dibuat untuk menjadi bahan evaluasi dan perbaikan demi peningkatan kinerja SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Maluku Utara pada tahun berikutnya.

Adapun masukan dan saran sangat diperlukan dalam pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR!.

Sofifi, 01 Juli 2025

Kepala Dinas Komunikasi,
Informatika dan Persandian
Provinsi Maluku Utara

Dr. IKSAN R.A. ARSAD, M.Si
NIP. 197011041989021001