



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

**TAHUN 2024**

## **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 dan kategori pengaduan yang diterima oleh Admin Instansi SP4N LAPOR! Pemerintah Provinsi Maluku Utara sepanjang tahun 2024 (1 Januari s/d 31 Desember 2024) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

| No.                    | Materi                                            | Jumlah    |
|------------------------|---------------------------------------------------|-----------|
| 1.                     | Gaji dan tukin                                    | 4         |
| 2.                     | Gaji Pekerja                                      | 10        |
| 3.                     | Gaji/Upah dibayarkan tidak tepat waktu            | 1         |
| 4.                     | Hak Pekerja                                       | 2         |
| 5.                     | Kehutanan                                         | 1         |
| 6.                     | Kualitas Pelayanan Kesehatan                      | 1         |
| 7.                     | Pungutan Liar                                     | 1         |
| 8.                     | Lainnya terkait Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang | 2         |
| 9.                     | Lainnya terkait Kepegawaian                       | 1         |
| 10.                    | Pencemaran Lingkungan                             | 1         |
| 11.                    | Lainnya terkait Ketenagakerjaan                   | 1         |
| 12.                    | Topik Lainnya                                     | 1         |
| 13.                    | Pungutan Liar                                     | 1         |
| 14.                    | SP4N-LAPOR!                                       | 2         |
| <b>Total Pengaduan</b> |                                                   | <b>29</b> |

| No.          | Kategori Pengaduan                  | Jumlah    |
|--------------|-------------------------------------|-----------|
| 1.           | Pengaduan Berkadar Pengawasan       | 10        |
| 2.           | Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan | 10        |
| <b>Total</b> |                                     | <b>20</b> |

## 2. Kinerja Pengelolaan Pengaduan

### A. Presentase Penyelesaian Pengaduan

Pengaduan yang disampaikan kepada Pemerintah Provinsi Maluku Utara melalui SP4N LAPOR! sepanjang tahun 2024 yaitu sebanyak 29 pengaduan, dengan rincian sebagai berikut:

| Total Pengaduan | Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Tunda | Arsip | Presentase Penyelesaian Pengaduan |
|-----------------|---------------------|-----------------------|--------|-------|-------|-----------------------------------|
| 29              | 0                   | 19                    | 0      | 6     | 4     | 0%                                |

### B. Rata-rata Waktu Penyelesaian Pengaduan

Sesuai dengan statistik SP4N LAPOR! rata-rata waktu penyelesaian pengaduan atau laju verifikasi adalah 0 hari.

## 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 :

- Sosialisasi kepada OPD-OPD dan masyarakat tentang pemanfaatan SP4N LAPOR! melalui website dan media sosial resmi Pemerintah Provinsi Maluku Utara;
- 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! tahun 2024 pada Pemerintah Provinsi Maluku Utara :

| No. | Tanggal Laporan Masuk | Nama Pelapor | Klasifikasi Laporan                 | Kategori      | Judul Laporan                                         | Isi Laporan Awal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Status Laporan                 |
|-----|-----------------------|--------------|-------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1   | 25 Mar 2024           |              | Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan | Kehutanan     | Usir Pt. Forward Matrix Indo (Fmi)                    | KAMI DARI OKK, IKATAN PELAJAR MAHASISWA SUBAIM (IPMS), MENGECEM KERAS ATAS PELANGGARAN YANG DI LAKUKAN OLEH PT. FMI, YANG SANGAT MERUGIKAN MASYARAKAT SUBAIM, WAISUBA DAN CEMARA JAYA. PT. FMI MELANGGAR IUP YANG SUDAH DI TETAPKAN OLEH PEMERINTAH PUSAT MAUPUN PEMERINTAH DAERAH. DI DESA CEMARA JAYA, TAPI PT. FMI KELUAR JAUH DARI WILAYAH IJIN, DAN MEMILIH MENAMBANG DI DESA SUBAIM YANG TIDAK ADA IJIN USAHA PERTAMBANGAN SAMA SEKALI.DAN JUGAH TDK ADA SAMA SEKALI ANALISA LINGKUNGAN NYA, KARENA AKTIVITAS MENAMBANG PT. FMI DEKAT SAMA SUBAIM KAMPONG, RT 8. BERJARAK HANYA 100 METER DARI PEMUKIMAN MASYARAKAT. UNTUK ITU KAMI MEMINTA KEPADA PEMERINTAH PUSAT DALAM LEMBAGA YANG DITUJU AGAR SEGERA BENTUK TIM UNTUK MENGEVALUASI PT. FMI.. | Terverifikasi                  |
| 2   | 2 Jan 2024            |              | Pengaduan Berkadar Pengawasan       | Topik Lainnya | Gaji PPPK dipakai untuk bayar TTP dan Gaji Guru Honor | Assalamualaikum.. Saya ingin melaporkan bahwa di Provinsi Maluku utara Gaji PPPK yang semestinya Earmaking atau tidak dapat digunakan untuk kebutuhan lain, malah digunakan untuk membayar TTP PNS dan Gaji Guru Honor, sementara kami PPPK tahun 2022 pengangkatan 2023, yg pada tgl 2 oktober 2023 Kemarin menerima SK, sampai saat ini belum menerima                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Menunggu Kelengkapan Informasi |



|   |             |  |                                     |                              |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |
|---|-------------|--|-------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|   |             |  |                                     |                              |                                                                              | gaji padahal DAU dari Pemerintah Pusat sudah di Transfer Ke Pemprov, Maluku Utara.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |
| 3 | 5 Jan 2024  |  | Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan | Pungutan Liar                | Pemalakan Uang Untuk Penyuapan Pns                                           | Pemalakan sejumlah uang untuk penyuapan kepada pegawai PNS provinsi maluku utara, hal ini dilakukan oleh oknum PPPK RSU TERNATE yang bernama Diman dan Nuniwiranti untuk me muluskan pencairan HAK PPPK NAKES RSU Ternate. mereka mengumpulkan sejumlah uang kepada pegawai PPPK RSU Ternate dengan dalih uang sumbangsi. nyatanya uang tersebut di gunakan untuk menyogok atau menyuap pegawai PNS provinsi dengan tujuan memuluskan pencairan tunjangan rapel PPPK NAKES. padahal itu adalah HAK PPPK yg tanpa perlu di sogok pun harus di bayarkan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Terverifikasi |
| 4 | 10 Jan 2024 |  | Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan | Kualitas Pelayanan Kesehatan | Pengaduan Pelaksanaan Tes Kesehatan Jiwa Di Rsj Sofifi Provinsi Maluku Utara | Pelaksanaan tes kesehatan jiwa yang tidak sesuai dengan PMKRI No. 29 Tahun 2022. Pada saat pelaksanaan tes berlangsung pada ruangan yang tidak memadai di dalam RSJ Sofifi, yang mana ruangan pelaksanaan tes minim penerangan dan pelaksanaan tes dilakukan dalam keadaan berdesak-desakan yang membuat tidak nyaman ditambah dengan kondisi bangunan yang mengkhawatirkan dikarenakan plafon pada langit-langit bangunan sudah bolong dan terlihat bekas jatuh yang tentunya mengancam keselamatan peserta tes dan semua yang ada didalam ruangan dan juga dilaksanakan tanpa adanya sarana prasarana yang memadai seperti tidak tersedianya meja dan tester memberikan intruksi yang kurang jelas dan sepertinya tester juga tidak memahami alat tes yang dilaksanakan sehingga tentunya berpengaruh terhadap pelaksanaan tes dalam hal ini testee dalam mengerjakan soal dan pastinya hasil yang didapatkan dari tes tersebut tidak maksimal. pelaksanaan tes juga tidak melibatkan psikolog atau profesi yang seharusnya terlibat dalam pelaksanaan tes kesehatan jiwa | Terverifikasi |

|   |             |            |                                     |                |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |
|---|-------------|------------|-------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|   |             |            |                                     |                |                                                                                | karena begitu saya konfirmasi bahwa yang melaksanakan tes tersebut adalah dokter umum yang tentunya tidak masuk dalam klasifikasi didalam PMKRI No. 29 Tahun 2022 yang mana pada pasal 10 bahwa Tim Pemeriksa paling sedikit berjumlah 2 orang yang terdiri dari psikiater dan psikolog klinis. Selain itu didalam Komponen Pemeriksaan Kesehatan Jiwa pada pasal 11 bahwa yang dilakukan di RSJ Sofifi yang hany menggunakan alat tes tunggal yakni MMPI itu tidak bisa dijadikan acuan pemeriksaan jiwa karena harus dilengkapi dengan pemeriksaan profil kecerdasan dan pemeriksaan profil kepribadian sehingga terdapat 3 (tiga) pemeriksaan. |                         |
| 5 | 16 Jan 2024 | ██████████ | Pengaduan Berkadar Pengawasan       | Gaji Pekerja   | Tidak menerima gaji PPPK Nakes Maluku Utara dari juni 2023 hingga januari 2024 | Saya atas nama Ekobaidila Jamal dinyatakan lulus PPPK Nakes Provinsi Maluku Utara tahun 2023 dan menerima SK juni 2023 tapi tidak di gaji dari bulan juni 2023 hingga sekarang bulan januari 2024, saya sudah coba menanyakan ke bendahara dinas kesehatan provinsi maluku utara dan pegawai bagian keuangan di provinsi maluku utara tapi hanya JANJI palsu yang saya terima. gaji tak kunjung di terima. padahal saya aktif bekerja sebagai perawat di RSU TERNATE.                                                                                                                                                                             | Diarsipkan oleh Admin   |
| 6 | 16 Jan 2024 | ██████████ | Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan | Gaji Pekerja   | Tidak Menerima Gaji Pppk Nakes Maluku Utara Dari Juni 2023 Hingga Januari 2024 | Saya atas nama Ekobaidila Jamal dinyatakan lulus PPPK Nakes Provinsi Maluku Utara tahun 2023 dan menerima SK juni 2023 tapi tidak di gaji dari bulan juni 2023 hingga sekarang bulan januari 2024, saya sudah coba menanyakan ke bendahara dinas kesehatan provinsi maluku utara dan pegawai bagian keuangan di provinsi maluku utara tapi hanya JANJI palsu yang saya terima. gaji tak kunjung di terima. padahal saya aktif bekerja sebagai perawat di RSU TERNATE.                                                                                                                                                                             | Terverifikasi           |
| 7 | 20 Jan 2024 | ██████████ | Pengaduan Berkadar Pengawasan       | Gaji dan Tukin | Tidak digaji PPPK Nakes Maluku Utara dari april 2023 hingga januari 2024       | Saya Ekobaidila Jamal dinyatakan lulus PPPK Nakes Provinsi Maluku Utara tahun 2023 dan menerima SK april 2023 tapi tidak di gaji dari bulan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Diarsipkan oleh Pelapor |

|    |             |           |                                     |                |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |
|----|-------------|-----------|-------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|    |             |           |                                     |                |                                                                                 | april 2023 hingga sekarang bulan januari 2024, saya sudah coba menanyakan ke bendahara dinas kesehatan provinsi maluku utara dan pegawai bagian keuangan di provinsi maluku utara tapi hanya JANJI palsu yang saya terima. gaji tak kunjung di terima. padahal saya aktif bekerja sebagai perawat di RSUD Dr.H.Cahasan Boesoirie Ternate.                                                                                                                                                            |                       |
| 8  | 25 Jan 2024 | Aeo Nian  | Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan | Gaji dan Tukin | Tidak Menerima Gaji Pppk Nakes Maluku Utara Dari April 2023 Hingga Januari 2024 | Saya atas nama Ekobaidila Jamal dinyatakan lulus PPPK Nakes Provinsi Maluku Utara tahun 2023 dan menerima SK juni 2023 tapi tidak di gaji dari bulan april 2023 hingga sekarang bulan januari 2024, saya sudah coba menanyakan ke bendahara dinas kesehatan provinsi maluku utara dan pegawai bagian keuangan di provinsi maluku utara tapi hanya JANJI palsu yang saya terima. gaji tak kunjung di terima. padahal saya aktif bekerja sebagai perawat di RSUD Dr.H.Cahasan Boesoirie Ternate.       | Terverifikasi         |
| 9  | 25 Jan 2024 | Aeo Nian  | Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan | Gaji dan Tukin | Tidak Menerima Gaji Pppk Nakes Maluku Utara                                     | Saya atas nama Ekobaidila Jamal dinyatakan lulus PPPK Nakes Provinsi Maluku Utara tahun 2023 dan menerima SK juni 2023 tapi tidak menerima gaji dari bulan april 2023 hingga sekarang bulan januari 2024, saya sudah coba menanyakan ke bendahara dinas kesehatan provinsi maluku utara dan pegawai bagian keuangan di provinsi maluku utara tapi hanya JANJI palsu yang saya terima. gaji tak kunjung di terima. padahal saya aktif bekerja sebagai perawat di RSUD Dr.H.Cahasan Boesoirie Ternate. | Terverifikasi         |
| 10 | 25 Jan 2024 | Kocheng96 | Pengaduan Berkadar Pengawasan       | Gaji dan Tukin | PPPK                                                                            | Assalamualaikum wr wb Sehubungan dengan PPPK NAKES Provinsi Maluku Utara Tahun 2023 mohon di tinjau kembali peserta atas nama EKOBADILA JAMAL. dikarenakan peserta tersebut tidak menerima Gaji dari bulan april 2023 hingga januari 2024. Mohon untuk di telusuri. dikarenakan peserta tersebut aktif bekerja di RSU                                                                                                                                                                                | Diarsipkan oleh Admin |

|    |             |            |                                     |                                        |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                       |
|----|-------------|------------|-------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|    |             |            |                                     |                                        |                                                  | TERNATE sebagai PPPK NAKES namun tidak menerima gaji dari PPPK.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                       |
| 11 | 6 Feb 2024  | Kocheng96  | Pengaduan Berkadar Pengawasan       | Gaji Pekerja                           | PPPK                                             | Assalamualaikum wr wb Sehubungan dengan PPPK NAKES Provinsi Maluku Utara Tahun 2023 BKN mengeluarkan SK pada peserta atas nama EKOBADILA JAMAL. per tanggal 1 April 2023 tetapi, peserta tersebut tidak menerima Gaji hingga sekarang februari 2024 Mohon untuk di tinjau kembali, dikarenakan peserta PPPK Nakes yang se angkatan sudah menerima gaji. dan juga peserta tersebut aktif bekerja di RSU TERNATE sebagai perawat.                                                                                                                                                                                                    | Diarsipkan oleh Admin |
| 12 | 6 Feb 2024  | Kocheng96  | Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan | Gaji Pekerja                           | Pppk Nakes 2023                                  | Assalamualaikum wr wb mohon di tinjau PPPK NAKES Provinsi Maluku Utara Tahun 2023 BKN mengeluarkan SK pada peserta atas nama EKOBADILA JAMAL. per tanggal 1 April 2023 tetapi, peserta tersebut tidak menerima Gaji hingga sekarang februari 2024 Mohon untuk di tinjau kembali, dikarenakan peserta PPPK Nakes yang se angkatan sudah menerima gaji. dan juga peserta tersebut aktif bekerja di RSU TERNATE sebagai perawat. tetapi tidak menerima gaji                                                                                                                                                                           | Terverifikasi         |
| 13 | 13 Feb 2024 | Alif Akbar | Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan | Gaji/Upah dibayarkan tidak tepat waktu | Keterlambatan Gaji Guru Asn Pemprov Maluku Utara | Assalamu Alaikum Wr.Wb.,Kepada Yth, Kepala BPKAD Pemprov Maluku Utara, Bendahara Gaji Dinas Pendidikan Maluku Utara. di tempatsaya salah satu ASN Guru di Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara saat ini mengeluhkan keterlambatan gaji yang sering terjadi berulang-ulang. gaji masuk kerekening pegawai selalu diatas tgl 7 bulan berjalan. rata rata selalu terjadi pencairan gaji masuk kerekening diminggu ke-2 tiap bulan berjalan bahkan pernah terjadi pada minggu ketiga. apakah pencairan gaji ini tidak bisa dilaksanakan tepat waktu berhubung kami kadang punya tagihan jatuh tempo cicilan diawal bulan. terima kasih | Terverifikasi         |

|    |             |                  |                                     |                                                   |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                |
|----|-------------|------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 14 | 7 Mar 2024  | Kocheng96        | Pengaduan Berkadar Pengawasan       | Gaji Pekerja                                      | Tidak Di Menerima Gaji Selama 11 Bulan P3K Nakes | mohon di tinjau atas nama EKOBADILA JAMAL pegawai PPPK tahun 2022 tidak menerima gaji selama 11 bulan. sudah melakukan pengurusan berkas secara lengkap dan PPPK Nakes tahun 2022 yang lain sudah menerima gaji namun pegawai atas nama EKOBADILA JAMAL tidak menerima gaji selama 11 bulan                                                                                                          | Terverifikasi                  |
| 15 | 7 Mar 2024  | Kocheng96        | Pengaduan Berkadar Pengawasan       | Gaji Pekerja                                      | Pppk Nakes Tidak Di Gaji Selama 11 Bulan         | Mohon di tinjau kepala BKN PNS atas nama AHMAD PURBAYA jabatan kepala BPKAD Provinsi Maluku Utara tidak memberikan hak GAJI selama 11 bulan kepada PPPK NAKES atas nama EKOBADILA JAMAL                                                                                                                                                                                                              | Terverifikasi                  |
| 16 | 23 Apr 2024 | SALMAN HATAUL    | Pengaduan Berkadar Pengawasan       | Lainnya terkait Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang | Tentang cuti tahunan                             | Cuti tahunan saya tidak dikasi dan tertunda selama 7 bulansetiap bulan saya melakukan pengajuan cuti namun tidak pernah di proses pihak perusaha'an padahal itu adalah hak kariawan pak!                                                                                                                                                                                                             | Menunggu Kelengkapan Informasi |
| 17 | 22 Apr 2024 | SALMAN HATAUL    | Pengaduan Berkadar Pengawasan       | Lainnya terkait Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang | Tentang cuti tahunan                             | Cuti tahunan saya tidak dikasi dan tertunda selama 7 bulansetiap bulan saya melakukan pengajuan cuti namun tidak pernah di proses pihak perusaha'an padahal itu adalah hak kariawan pak!                                                                                                                                                                                                             | Menunggu Kelengkapan Informasi |
| 18 | 7 May 2024  | wahyunim Saleh83 | Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan | Lainnya terkait Kepegawaian                       | Tentang Kenaikan Pangkat                         | Saya adalah salah satu ASN dengan jabatan fungsional yaitu Guru,,dsni saya mau mengajukan masalah pangkat saya yg sudah saya usulkan d bulan Januari,tapi pada hari ini dari pihak diknas mengatakan saya tidak lagi di izinkan untuk naik pangkat dikarenakan saya belum S1,kira"bagaiman pakapakah aturan terbaru guru yang belum S1 tidak bisa lagi mengusul pangkat,,mohon penjelasannya pak/ibu | Terverifikasi                  |
| 19 | 17 May 2024 | Didin            | Pengaduan Berkadar Pengawasan       | Hak Pekerja                                       | Jatah cuti perusahaan                            | Assalamualaikum wr wbselamat siang, sehat selalu untuk kita semua. Perihal Laporan yang saya ajukan ini terkait adanya indikasi ketidakjujuran dari perusahaan swasta yang memotong jatah cuti dengan sepihak. Jadi dari pihak kantor memotong jatah cuti pekerja bilamana ada tanggal merah di hari yg bukan hari                                                                                   | Menunggu Kelengkapan Informasi |

|    |             |                            |                                     |                       |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |
|----|-------------|----------------------------|-------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|    |             |                            |                                     |                       |                                                                                      | libur kantor (minggu). Contoh hari selasa tanggal merah, dianggap jatah cuti sudah diambil karena bukan hari libur..                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |
| 20 | 29 May 2024 | Aad Aldy Madjit            | Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan | Pencemaran Lingkungan | Minta Informasi Soal Rencana Kerja Dan Anggaran Biaya (Rkab) Pt Terrarex Lumina Jaya | KAMI INGIN TAHU APAKAH PERUSAHAAN PT TERRAREX LUMINA JAYA YANG JENIS PERIZINAN IUP MASIH BERLAKU ATAU TIDAK, KARENA SEJAK MELAKUKAN EKSPLOKORASI TAHUN 2018, DI DESA KAMI AKELAMOKAO, KECAMATAN KAO TELUK, KAB HALMAHERA UTARA DAN DESA AKELAMO CINGA-CINGA, KECAMATAN JAILOLO SELATAN, KABUPATEN HALMAHERA BARAT, PROV MALUKU UTARA, MEREKA TIDAK LAGI MELAKUKAN AKTIFITAS PERTAMBANGANNYA SEPERTI PERUSAHAAN LAINNYA YANG SEDIANYA HARUS DILANJUKAN DENGAN EKSEN PRODUKSI DI LAHAN 6.099,60 HA, DENGAN KOMODITAS EMAS. PERUSAHAAN TERSEBUT SUDAH FAKUM SEJAK LAMA DARI TAHUN 2018 HINGGA TAHUN 2024 INI... | Terverifikasi |
| 21 | 3 Jun 2024  | Moh Zulkifli Kamal W Taher | Pengaduan Berkadar Pengawasan       | Gaji Pekerja          | Keterlambatan Pembayaran Upah Perjalanan Dinas (Luar Kota)                           | Pembayaran upah perjalanan dinas/luar kota tidak dibayarkan selama 2 bulan (april-mei) dan tidak sesuai perhitungan. Dan selalu adanya keterlambatan secara terus menerus oleh pihak vendor, yakni PT.PRIMA KARYA SARANA SEJAHTERA cabang kantor perwakilan di KOTA TERNATE, PROVINSI MALUKU UTARA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Terverifikasi |
| 22 | 8 Jun 2024  | Marini Juantari            | Pengaduan Berkadar Pengawasan       | SP4N-LAPOR!           | Diskriminasi Pekerja Tka Cina Terhadap Pekerja Lokal Indonesia                       | Di Perusahaan HARITA Group di Provinsi Maluku Utara, Pulau Obi Halmahera Selatan terdapat banyak diskriminasi terhadap pekerja lokal, dan pekerja asing yang datang serta bekerja di Indonesia, Tindakan Pekerja yang selalu mem PHK pekerja lokal semena-mena tanpa alasan dan bukan karena hal effisiensi biaya, tapi menggantikan pekerja yang di PHK dengan pekerja Asing dengan gaji yang lebih besar, serta pekerja asing yang baru lulus kuliah (Management Trainee Fresh Graduate) diberikan tanggung                                                                                                | Terverifikasi |

|    |             |                   |                               |                             |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |
|----|-------------|-------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|    |             |                   |                               |                             |                                          | jawab dan kedudukan lebih tinggi dari pekerja lokal yang berpengalaman, hal ini menyebabkan ketidakadilan, dan akan bisa menyebabkan kerusuhan, dan banyaknya pekerja asing yang tidak memiliki skill dan menjadi buruh kasar membuat dampak yang tidak baik bagi warga sekitar atau pekerja lokal, serta porsi pekerja yang tidak sesuai dengan peraturan pemerintah, mereka dengan sengaja membuat semua peralatan dengan tulisan china supaya Pekerja Tenaga Lokal tidak bisa belajar dan memahami operasional dan perbaikan peralatan, Karyawan Tenaga Kerja Asing semena-mena karena di perusahaan yang jumlah melebihi 5000 pekerja tidak ada Organisasi Serikat Pekerja, bahkan Pekerja asing TKA bertindak sebagai personalia, bahkan beberapa kali tindakan pelecehan seksual yang dilakukan oleh TKA cina terhadap pekerja wanita lokal berakhir hanya mutasi departemen |               |
| 23 | 13 Jun 2024 | Denny Elvras Jaya | Pengaduan Berkadar Pengawasan | Gaji Pekerja                | Gaji Dan Kompensasi Perpanjangan Kontrak | Hallo, saya Ex Karyawan PT Sarana Baja Perkasa Site HSM KM 27 salah satu Kontraktor Pertambangan Mineral (Nikel) yang berada di lokasi IWIP Halmahera Tengah. Aduan saya terkait laporan sisa pembayaran gaji bulan Mei 2024 sampai saat ini belum juga dibayarkan dan juga terkait kompensasi perpanjangan kontrak/PKWT dari awal masuk Februari 2020 hingga saat ini masih belum dibayarkan juga. Mohon dibantu terkait Hak saya sebagai Pekerja Kontrak yang dimana sudah diatur dalam UU Ketenagakerjaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Terverifikasi |
| 24 | 23 Sep 2024 | Atmaja Kader      | Pengaduan Berkadar Pengawasan | Lainnya terkait Hak Pekerja | Hak Kariawan Tidak Di Berikan            | CV.Ternate Elektronik Grouptidak memberikan Hak kariawan Berupa pesangon dan lain". perusahaan mendaftarkan BPJS tidak sesuai gaji dan jam kerja perusahaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Terverifikasi |
| 25 | 22 Sep 2024 | Fatima            | Pengaduan Berkadar Pengawasan | Hak Pekerja                 | Pt Hillcon                               | Melakukan pekerjaan roaster, tetapi cuti tidak sesuai dengan peraturan pemerintah yg sudah ditetapkan, diminta untuk membantu kebutuhan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Terverifikasi |

|    |             |                     |                               |                                 |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                |
|----|-------------|---------------------|-------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|    |             |                     |                               |                                 |                                                                                                                                         | man power, tetapi saat sesuai perjanjian akan cuti, dipersulit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                |
| 26 | 5 Nov 2024  | Umardin             | Pengaduan Berkadar Pengawasan | SP4N-LAPOR!                     | Pemenang Tender Rehabilitasi/Pemeliharaan Ruang Auditorium, Meeting Zoom Dan Ruang Kerja Pimpinan Dprd Maluku Utara, Tidak Memiliki Sbu | Setiap Badan Usaha yang mengikuti tender pada bidang jasa pelaksana konstruksi dan usaha jasa, wajib memiliki Sertifikat Badan Usaha (SBU) yang masih berlaku sebagai bukti pengakuan formal terhadap tingkat kompetensi atas hasil sertifikasi dan registrasi badan usaha yang dilakukan oleh Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK). Namun sangat di sayangkan bahwa CV. RADJAH RIZKI selaku pemenang tender/pemenang berkontrak Rehabilitasi/Pemeliharaan Ruang Auditorium, Meeting Zoom Dan Ruang Kerja Pimpinan DPRD Maluku Utara, Tidak Memiliki SBU.Untuk itu, diminta kepada Pejabat Pembuat Komitmen dan Kuasa Pengguna Anggaran Sekretariat DPRD Provinsi Maluku Utara untuk segera melakukan keputusan kontrak, sebagaimana surat kami terlampir yang di sertai bukti. dan atas perhatiannya di ucapkan terima kasih. | Terverifikasi                  |
| 27 | 9 Nov 2024  | Beriman Siallagan   | Pengaduan Berkadar Pengawasan | Lainnya terkait Ketenagakerjaan | Pelanggaran Hak Pekerjaan Oleh Perusahaan                                                                                               | Potongan uang makan yang tidak sesuai perjanjianJam kerja yang melebihi peraturanMakanan yang tidak layakApd yang tidak layakMes yang tidak memadai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Menunggu Kelengkapan Informasi |
| 28 | 6 Dec 2024  | denny Tomaso Shanti | Pengaduan Berkadar Pengawasan | Gaji Pekerja                    | Potongan Gaji Yang Merugikan Karyawan                                                                                                   | Mohon di tindak pemotongan gaji karyawan yang sangat tidak berpihak dikaryawan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Menunggu Kelengkapan Informasi |
| 29 | 13 Dec 2024 | Adhi Purnomo        | Pengaduan Berkadar Pengawasan | Gaji Pekerja                    | Hak Gaji Beserta Jht Yang Belum Diselesaikan Perusahaan                                                                                 | Assalamualaikum warahmatullahi wabarokatuh. Selamat siang. Perkenalkan, nama saya Adhi Purnomo. Saya adalah ex karyawan swasta dari perusahaan PT NUSA HALMAHERA MINERALS yang beroperasi di site Gosowong, Maluku Utara. Saya ingin melaporkan Pak, dimana saya sudah berakhir kontrak kerja per bulan Mei 2024. Namun hak gaji saya belum terselesaikan sepenuhnya, dan di bulan ini (Desember 2024) sudah memasuki 3 bulan berturut-turut hak gaji saya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Terverifikasi                  |



|  |  |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|--|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  |  |  |  | tidak dilakukan upaya pencicilan oleh PT NUSA HALMAHERA MINERALS. Dan juga dana JHT yang dilakukan pemotongan setiap bulannya oleh PT NUSA HALMAHERA MINERALS, namun faktanya saldo JHT saya di aplikasi JMO tertampil nol rupiah alias tidak ada saldonya. Mohon Pak, untuk dibantu agar saya bisa menerima hak gaji saya beserta JHT saya yang masih belum diselesaikan oleh pihak perusahaan. Sebagai informasi, hingga saat ini PT Nusa Halmahera Minerals masih beroperasi di site Gosowong, Maluku Utara. Terimakasih. Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh. |  |
|--|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

### **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, 6 Januari 2025

Kepala Dinas Komunikasi,  
Informatika dan Persandian  
Provinsi Maluku Utara

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