



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

# LAPORAN TAHUNAN PENGELOLAAN SP4N LAPOR

## Tahun 2025

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR! merupakan sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis website di Indonesia yang memiliki prinsip mudah, terpadu, tuntas untuk mengawasi program pelayanan publik. Pengembangan sistem LAPOR! tersebut merupakan keberhasilan pemerintah atas inisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

SP4N LAPOR! adalah Portal Laporan Pengaduan Online Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah aplikasi berbasis web yang melibatkan partisipasi publik yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian kinerja pemerintah maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, maka website <https://lapor.go.id/> mengalami perkembangan yang signifikan, tidak hanya sebagai media laporan pengaduan namun juga membuka akses terhadap permohonan informasi maupun penyampaian aspirasi masyarakat kepada instansi pemerintah.

Layanan aduan masyarakat di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah telah menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR! Yang merupakan aplikasi elektronik berbasis web dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu. Melalui SP4N LAPOR!, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan terkait pelayanan di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah.

Aduan masyarakat adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan maupun keluarga yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait dengan pelayanan, 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.

SP4N – Laporan! adalah layanan yang disediakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah, sebagai media untuk menyalurkan aduan bagi warga dan untuk menangani segala permasalahan terkait aduan. Pelapor dapat melaporkan hal-hal yang ada di sekitarnya dengan cara mengunduh aplikasi dan mendaftar terlebih dahulu. Setelah itu, memilih menu

kategori yang akan dituju. Selain teks laporan, pelapor dapat menyertakan gambar dan lokasi yang dimaksud. Pengelola pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah akan langsung mendapatkan notifikasi laporan dan akan menindaklanjuti laporan dalam waktu 2x24 jam. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N LAPOR!) merupakan system pengaduan yang dibentuk oleh Pemerintah Indonesia sebagai salah satu wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.

Melalui LAPOR! diharapkan masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait pelayanan publik karena dapat dilakukan melalui beberapa kanal, yaitu website <https://lapor.go.id> ataupun sosial media resmi Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah.

## **2. Dasar Hukum**

Berbagai Peraturan dan Kebijakan yang terkait dengan sistem pengelolaan pelayanan publik nasional (SP4N) dan sistem lapor antara lain sebagai berikut :

- a. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik.
- b. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- c. Undang –Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi.
- e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pelayanan publik.
- f. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan Berbasis Elektronik
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024

## **3. Maksud dan Tujuan**

Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan

bukan kewenangannya. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dalam *good governance* maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Tujuannya, masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional.

Untuk itu Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N bertujuan agar:

- 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.

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

#### **1. Penanganan Pengaduan pada SPAN-LAPOR!**

Berdasarkan saluran pengaduan SP4N-Lapor! Pada tahun 2025, Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah secara rinci data disajikan pada table berikut :

Table 1. Status Tindak Lanjut Pengaduan pada Aplikasi SP4N- Lapor!  
Januari – Desember 2025

<b>Periode</b>	<b>Belum ditindaklanjuti</b>	<b>Proses</b>	<b>Selesai</b>	<b>Total</b>
Januari	-	-	-	-
Februari	-	-	-	-
Maret	-	-	-	-
April	-	-	-	-
Mei	-	-	-	-
Juni	-	-	-	-
Juli	-	-	-	-
Agustus	-	-	-	-
September	-	-	-	-
Oktober	-	-	-	-
November	-	-	-	-
Desember	-	-	-	-

#### **2. Evaluasi dan Rekomendasi**

Dapat dilihat pada data rekapitulasi tindak lanjut SP4N–Lapor! Pada periode Januari sampai Desember 2025 dapat disimpulkan bahwa total rekapitulasi Nihil (0) pengeduan. Namun demikian, untuk meningkatkan kualitas pengelola pengaduan melalui aplikasi SP4N–Lapor! tetap dilaksanakan peninjauan langsung pengelolaan pengaduan ke seluruh satuan kerja dengan melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi secara berkala.

Pada kegiatan montoring dan evaluasi pengelolaan pengaduan pada aplikasi SP4N –Lapor! ke beberapa satuan kerja secara umum didapati beberapa hal yang perlu di evaluasi diantaranya adalah sebagai berikut:

1. SDM pengelola pengaduan belum seluruhnya menerima pelatihan pengoperasian aplikasi SP4N–Lapor! sehingga pengelolaan pengaduan masih berjalan insidental dan tidak secara rutin memantau pengaduan melalui aplikasi.
2. Satuan kerja belum mensosialisasikan informasi layanan pengaduan melalui berbagai kanal informasi dan media cetak (banner,spanduk, dsb)

Dari evaluasi tersebut, Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah menyusun berbagai rekomendasi diantaranya:

1. Perlunya melakukan sosialisasi penggunaan SP4N-Lapor! kepada masyarakat pengguna layanan.
2. Perlunya mempublikasikan laporan hasil tindak lanjut, laporan evaluasi penyelesaian pengaduan pada berbagai media informasi.

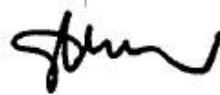
### **BAB III PENUTUP**

Dalam memberikan pelayanan secara optimal, maka setiap satuan kerja selalu melakukan perbaikan pelayanan publik serta mengevaluasi kinerja dari masing-masing petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan juga perlu ditingkatkan dan pimpinan harus secara rutin memberikan *knowledge sharing* kepada seluruh pegawai apabila ada kebijakan terbaru, laporan penyelesaian pengaduan masyarakat pada aplikasi SP4N – Laporan! tahun 2025 ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja Tim Pengelola Pengaduan pada Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah. Demikian Laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tengah.

Palu,

2025

KEPALA DINAS



**SUMARNO, SE**

Pembina Utama Muda

NIP. 19670527 199403 1 013