



PEMERINTAH  
KABUPATEN KATINGAN

LAPOR!  
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

# LAPORAN TAHUNAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KATINGAN

TAHUN 2024

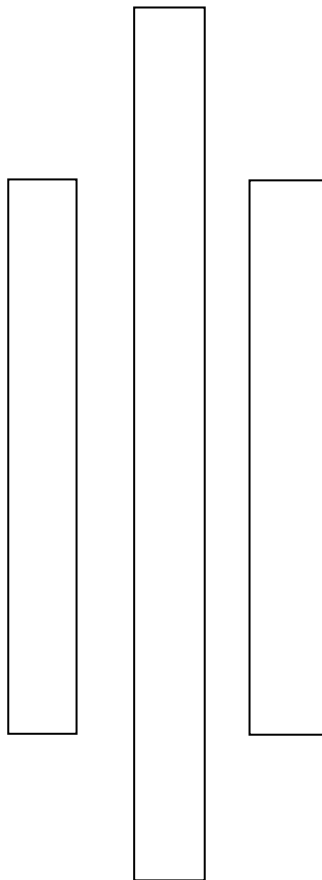


## DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN KATINGAN

Jl. Akhmad Yani, Komplek Perkantoran Kereng Humbang Kode Pos 74112  
website : [www.diskominfoersantik.katingankab.go.id](http://www.diskominfoersantik.katingankab.go.id),  
email : [diskominfoersantik@katingankab.go.id](mailto:diskominfoersantik@katingankab.go.id)  
**KASONGAN**



# Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Katingan Tahun 2024



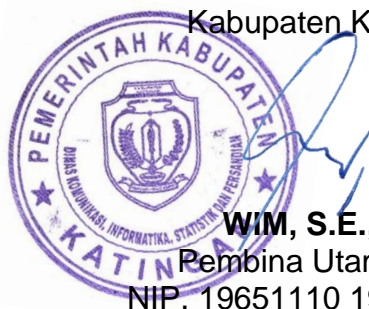
## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Katingan Tahun 2024 dapat disusun.

Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Katingan Nomor 555/177 Tahun 2023 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat pada Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Katingan penyusunan laporan kinerja Tim Pengelola Pengaduan ini disusun berpedoman pada PERMENPAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Semoga dengan tersusunnya laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Katingan selama tahun 2024 dan bahan masukan pengelolaan pengaduan masyarakat dalam membantu Pemerintah Kabupaten Katingan mewujudkan pembangunan dan pelayanan publik yang lebih baik ke depannya.

Kasongan,            Desember 2024

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,  
Statistik dan Persandian  
Kabupaten Katingan,



**WIM, S.E., M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19651110 199103 1 016

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang .....	1
2. Dasar Hukum .....	2
3. Maksud.....	2
4. Tujuan .....	2
BAB II PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT .....	3
1. Sumber Laporan .....	3
2. Klasifikasi Laporan .....	4
3. Kategori Laporan .....	5
4. Status Laporan Terdisposisi .....	6
5. Disposisi dari Pemerintah Kabupaten Katingan .....	7
BAB III PENUTUP .....	
.....	10
LAMPIRAN	
REKAP LAPORAN/PENGADUAN TAHUN 2024	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu perubahan perbaikan pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui penguatan partisipasi masyarakat melalui pengaduan pelayanan publik.

Pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah merupakan respon dari pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat dari pemerintah berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun. Tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi dalam bentuk pengaduan terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja tata pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 36 Ayat (1) menyatakan “Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan”. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 3 Ayat (1) menyatakan “Setiap penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan layanan publik”.

Seiring dengan kemajuan teknologi, pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilakukan secara elektronik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) mengoperasionalkan pembangunan pengelolaan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Dalam peraturan ini, pengelolaan pengaduan pelayanan publik dilaksanakan dengan prinsip “*no wrong door*”, yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. Untuk memperkuat SP4N, Kementerian PANRB mengintegrasikan sistem aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat! (LAPOR!) yang telah dikelola Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai *platform* utama SP4N, sehingga sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dikenal sebagai SP4N-LAPOR!

Melalui SP4N-LAPOR! diharapkan masyarakat di Kabupaten Katingan dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi serta pengaduan terkait pelayanan publik melalui beberapa kanal, yaitu website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS

#SAPAKATINGAN (spasi) Isi Aduan kirim ke 1708, Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

Dalam rangka membentuk pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Katingan telah dibentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat pada Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Katingan dengan Surat Keputusan Bupati Katingan Nomor 555/177 Tahun 2023.

## **2. Dasar Hukum**

Berbagai aturan terkait Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan aspirasi dan *Online* Rakyat (SP4N-LAPOR!) sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.
- g. Surat Keputusan Bupati Katingan Nomor 555/177 Tahun 2023 tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat pada Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Katingan.

## **3. Maksud**

Maksud dari dibuatnya laporan ini adalah untuk memberikan gambaran singkat mengenai pengaduan yang disampaikan masyarakat terhadap kinerja maupun pelayanan pemerintah atau permasalahan yang sedang masyarakat hadapi dan penanganan yang dilakukan oleh pemerintah melalui aplikasi SP4N-LAPOR pada tahun 2024.

## **4. Tujuan**

Tujuan dari dibuatnya laporan ini adalah untuk melaporkan kinerja penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Pengelola Pengaduan terhadap aduan dari masyarakat yang disampaikan serta tindak lanjut oleh unit kerja yang terkait yang berada di Pemerintah Kabupaten

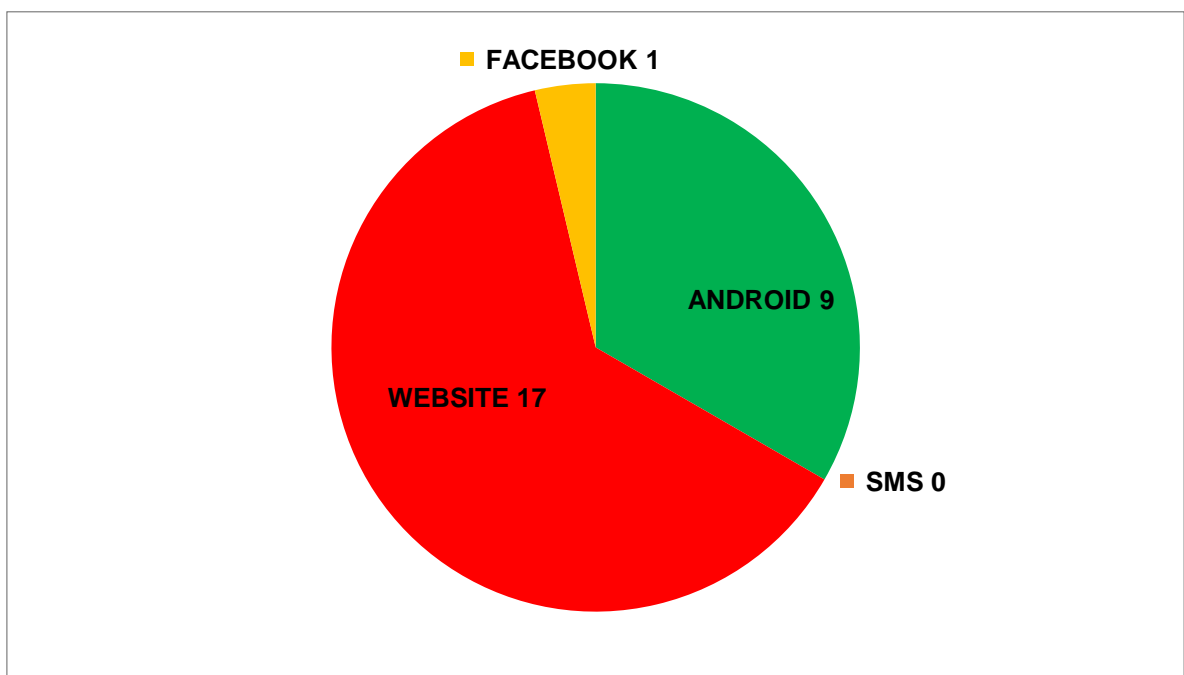
Katingan tahun 2024 sehingga dapat dijadikan rujukan untuk penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang lebih baik dan mengoptimalkan pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Katingan pada tahun berikutnya.

## BAB II

### PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

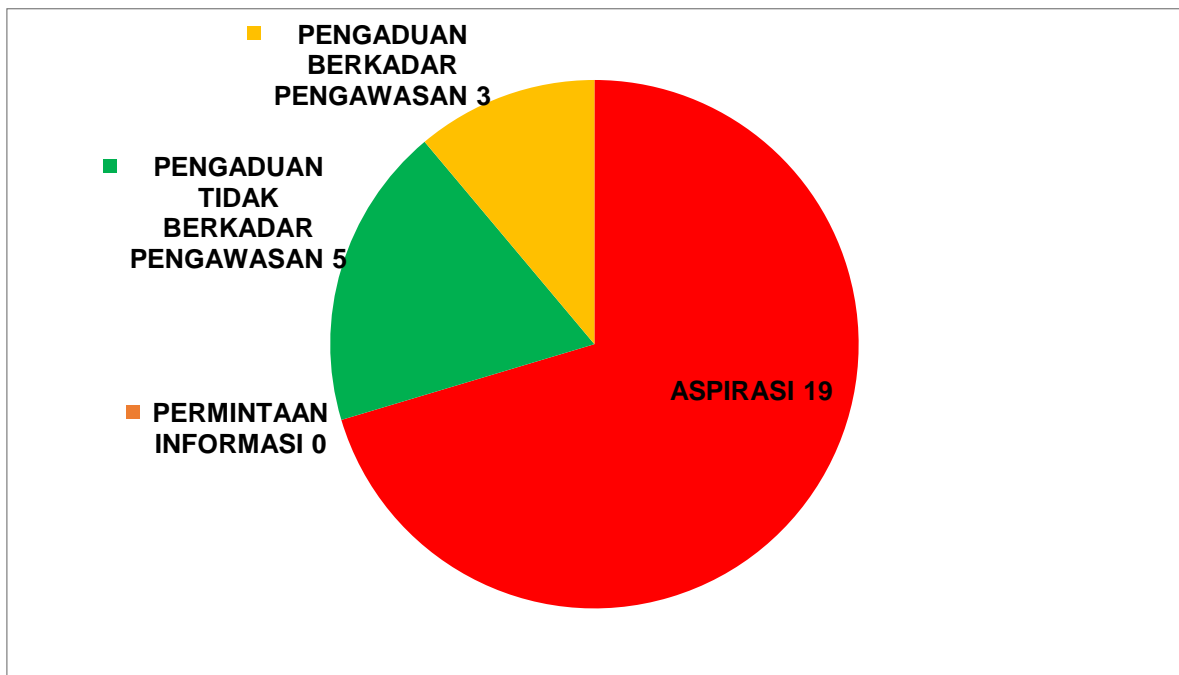
Laporan aduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR!) pada tahun 2024 yaitu:

#### 1. Sumber Laporan



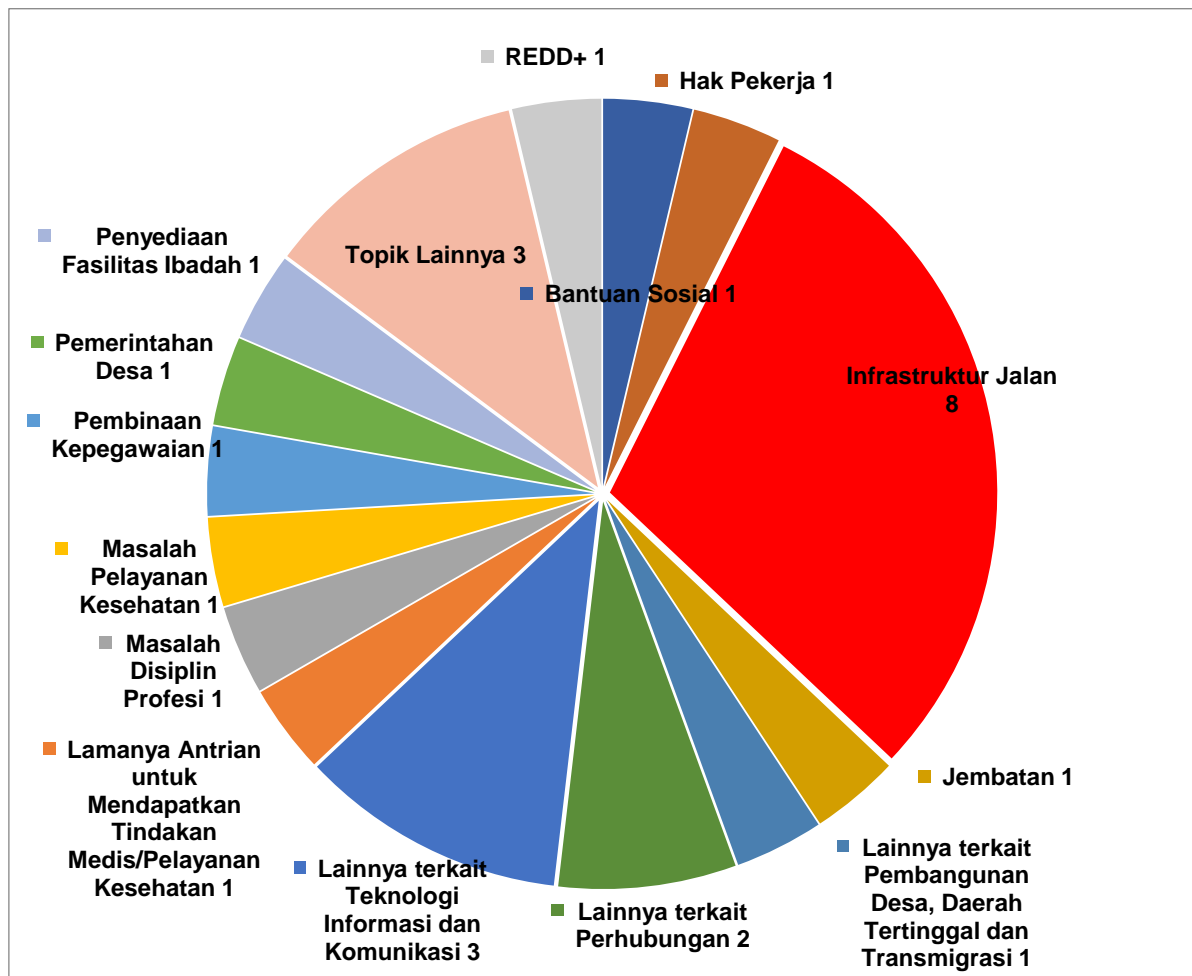
No.	Sumber Laporan	Jumlah
1.	Android	9
2.	SMS	0
3.	Website	17
4.	Facebook	1
Total		27

## 2. Klasifikasi Laporan



No.	Klasifikasi Laporan	Jumlah
1.	Aspirasi	19
2.	Permintaan Informasi	0
3.	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	5
4.	Pengaduan Berkadar Pengawasan	3
<b>Total</b>		<b>27</b>

### 3. Kategori Laporan



No.	Kategori Laporan	Jumlah
1.	Bantuan Sosial	1
2.	Hak Pekerja	1
3.	Infrastruktur Jalan	8
4.	Jembatan	1
5.	Lainnya terkait Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	1
6.	Lainnya terkait Perhubungan	2
7.	Lainnya terkait Teknologi Informasi dan Komunikasi	3
8.	Lamanya Antrian untuk Mendapatkan Tindakan Medis/Pelayanan Kesehatan	1
9.	Masalah Disiplin Profesi	1
10.	Masalah Pelayanan Kesehatan	1
11.	Pembinaan Kepegawaian	1
12.	Pemerintahan Desa	1
13.	Penyediaan Fasilitas Ibadah	1
14.	Topik Lainnya	3
15.	REDD+	1
<b>Total</b>		<b>27</b>

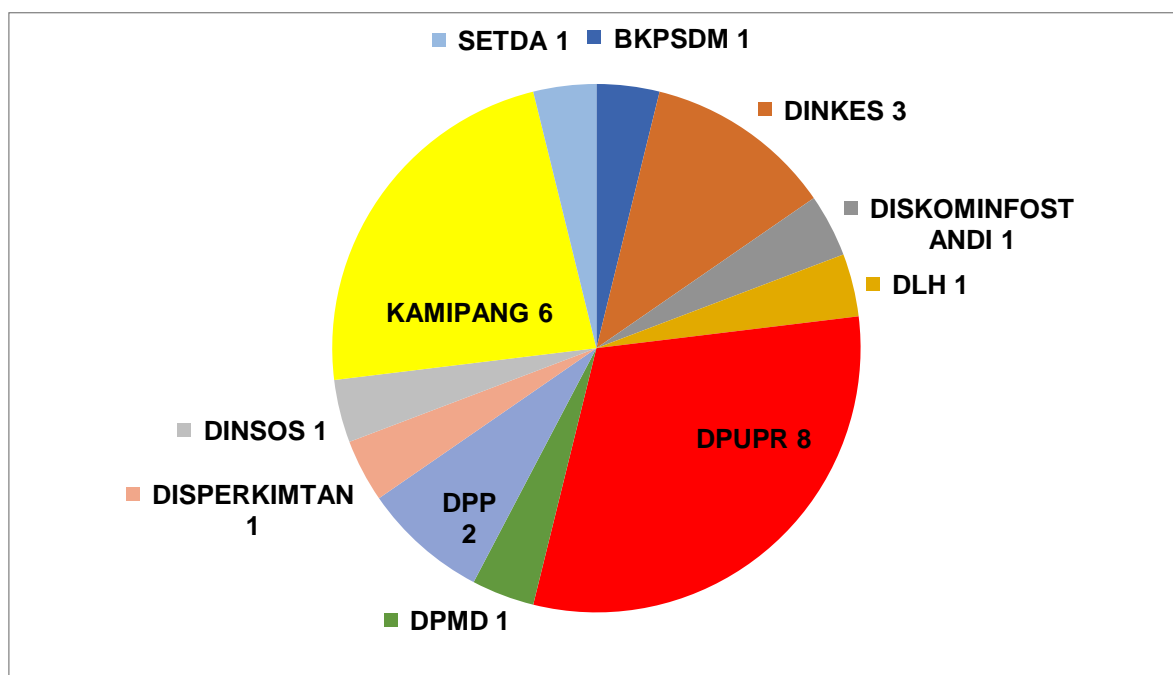
#### 4. Status Laporan Terdisposisi



No.	Status Laporan Terdisposisi	Jumlah
1.	Belum Ditindaklanjuti	0
2.	Sedang Proses	1
3.	Selesai	26
Total		27

Keterangan : Laporan yang sedang diproses adalah laporan yang sudah didisposisikan oleh Admin Utama/Instansi (Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan) ke OPD yang berwenang menangani tetapi masih dalam proses tindak lanjut oleh OPD tersebut.

## 5. Disposisi dari Pemerintah Kabupaten Katingan



No.	Organisasi Perangkat Daerah	Status Laporan	Jumlah
1.	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Selesai	1
2.	Dinas Kesehatan	Selesai	3
3.	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Selesai	2
4.	Dinas Lingkungan Hidup	Selesai	1
5.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Selesai	8
6.	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	Sedang Diproses	1
7.	Dinas Perhubungan dan Perikanan	Selesai	2
8.	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman serta Pertanahan	Selesai	1
9.	Dinas Sosial	Selesai	1
10.	Kecamatan Kamipang	Selesai	6
11.	Sekretariat Daerah	Selesai	1
<b>Total</b>			<b>27</b>

Keterangan : OPD dan Kecamatan yang tidak tercantum dalam data di atas tidak mendapatkan aduan melalui aplikasi SP4N Lapori!.

Dari data di atas, diperoleh aduan masyarakat masuk melalui aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) pada tahun 2024 sebanyak 27 (dua puluh tujuh) laporan yang terdiri dari 26 (dua puluh enam) laporan selesai ditindaklanjuti dan 1 (lima) laporan sedang diproses dengan persentase

tindak lanjut mencapai 96,3%. Laporan yang sedang diproses merupakan kewenangan OPD yang berwenang untuk menindaklanjuti pengaduan yang telah masuk dan didisposisikan oleh Admin Utama/Instansi (Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan) sedangkan laporan pengaduan yang disampaikan secara langsung (*offline*) tidak ada.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Katingan melalui Bidang Pengelolaan Informasi Publik akan melakukan perbaikan secara terus-menerus dan koordinasi terkait pengelolaan pengaduan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

## Rapat Tim Pengelola Pengelola Pengaduan Masyarakat Bersama Pejabat Penghubung dan Admin OPD Tahun 2024



### BAB III

### PENUTUP

Penyelenggaraan pengelolaan aduan masyarakat oleh Pemerintah Kabupaten Katingan telah berjalan sebagaimana mestinya namun perlu dioptimalkan lagi seperti meningkatkan kerja sama antar Perangkat Daerah terkait dalam hal menanggapi aduan/laporan tepat waktu dan perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui adanya wadah untuk menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik.

Demikian laporan Kinerja Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Kabupaten Katingan Tahun 2024 ini dibuat sebagai bahan evaluasi pengelolaan pengaduan.

Kasongan, Desember 2024  
Pembuat Laporan,  
Tim Admin Utama/Instansi:

1. SITI MARIATI, S.Sos  
NIP. 19711109 199103 2 005
2. RURI SEPTIANI, S.H., M.A.P  
NIP. 19870902 201402 2 002

  
.....  
  
.....

Mengetahui :  
Kepala Dinas, Komunikasi, Informatika,  
Statistik dan Persandian  
Kabupaten Katingan,



WIM, S.E., M.Si  
NIP. 19651110 199103 1 016

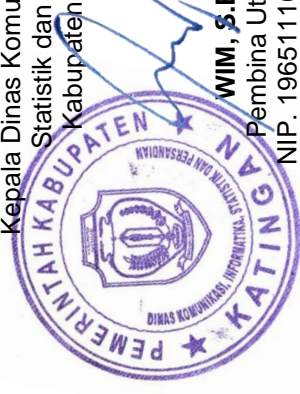
REKAP LAPORAN/PENGADUAN YANG MASUK TAHUN 2024

No.	Tracking ID	Tanggal Masuk Pengaduan	Perihal Pengaduan	Pelapor	OPD yang Menindaklanjuti	Tahapan Tindak Lanjut	Keterangan
1	2	3	4	5	7		8
1.	#7307332	3 Januari 2024	Pelayanan Masyarakat	Anonim	Dinas Kesehatan	Selesai	Android
2.	#7449319	15 Februari 2024	Tidak Pernah Terima Bansos	Anonim (Irpandi)	Dinas Sosial	Selesai	Website
3.	#7413664	19 Februari 2024	Telkomsel	Anonim	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Selesai	Android
4.	#7553176	15 Maret 2024	Kondisi Jalan Kereng Belawan Baun Bango Saat Ini	Anonim	Kecamatan Kamipang	Selesai	Android
5.	#7570735	19 Maret 2024	PLN Baun Bango Sering Padam	Anonim	Kecamatan Kamipang	Selesai	Android
6.	#7655761	31 Maret 2024	Pelayanan Puskesmas Baun Bango	Anonim	Dinas Kesehatan	Selesai	Android
7.	#7713442	23 April 2024	Mohon Perbaikan Jalan Antara dari Simpang Desa Petak Bahandang (Kecamatan Tasik Payawan) Menuju Desa Talingke (Kecamatan Tasik Payawan)	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Selesai	Website
8.	#7730164	2 Mei 2024	Mohon Kepada Pihak Terkait Kiranya Dapat Dilakukan Perbaikan Jalan Berlubang	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Selesai	Website
9.	#7730179	2 Mei 2024	Mohon Kepada Pihak Terkait untuk Dapat Memasang Kaca Cembung (Convect Mirror)	Anonim	Dinas Perhubungan dan Perikanan	Selesai	Website
10.	#7730296	2 Mei 2024	Mohon Kepada Pihak Terkait Kiranya Dapat Dilakukan Perbaikan Jalan	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Selesai	Website

No.	Tracking ID	Tanggal Masuk Pengaduan	Perihal Pengaduan	Pelapor	OPD yang Menindaklanjuti	Tahapan Tindak Lanjut	Keterangan
1	2	3	4	5	7		8
11.	#7730446	2 Mei 2024	Signal Hp Kurang Bagus di Desa Baun Bango dan Listrik Sering Mati	Anonim	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	Selesai	Website
12.	#7731118	2 Mei 2024	Kondisi Jalan Baun Bango Kereng Pangli	Anonim	Kecamatan Kamipang	Selesai	Android
13.	#7779427	21 Mei 2024	PLN Sering Padam	Anonim	Kecamatan Kamipang	Selesai	Android
14.	#7889197	24 Juni 2024	Rumput Liar Menutupi Pandangan Pengendara	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Selesai	Website
15.	#7911415	29 Juni 2024	Perangkat Desa Rangkap Jabatan serta Pengangkatan Tidak Sesuai Standar	Sopry Yanto	1. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 2. Dinas Lingkungan Hidup	Sedang Diproses	Android
16.	#7912126	30 Juni 2024	Dugaan Penyalahgunaan Wewenang dan Penyalahgunaan Obat	Anonim	1. Dinas Kesehatan 2. Inspektorat	Selesai	Website
17.	#7945864	10 Juli 2024	Mohon Dikasih Gorong-gorong Untuk Kelancaran Saluran Air	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Selesai	Website
18.	#8012131	24 Juli 2024	Pembangunan Infrastruktur Jalan	Malvianour	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Selesai	Website
19.	#8019055	25 Juli 2024	Permohonan untuk Kenaikan Insentif Gaji Mantir Adat Desa Samba Katung Kecamatan Katung Tengah kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah	Malvianour	Sekretariat Daerah	Selesai	Website
20.	#8019058	25 Juli 2024	Permohonan Pembuatan Rumah Ibadah atau Masjid di Desa Samba Katung	Malvianour	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman serta Pertanahan	Selesai	Website

No.	Tracking ID	Tanggal Masuk Pengaduan	Perihal Pengaduan	Pelapor	OPD yang Menindaklanjuti	Tahapan Tindak Lanjut	Keterangan
1	2	3	4	5	7		8
21.	#8038654	1 Agustus 2024	Perbaikan Jalan/Pengaspalan Jalan	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Selesai	Website
22.	#8049589	5 Agustus 2024	Kedisiplinan Pegawai THL/Honorer Kurang	Anonim	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Selesai	Website
23.	#8131687	2 September 2024	PLN	Anonim	Kecamatan Kamping	Selesai	Android
24.	#8240344	3 Oktober 2024	Akses Jalan Darat di Desa Kami Sangat Buruk dan Hampir Terisolir	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Selesai	Website
25.	#8248306	12 Desember 2024	Mohon Kembali Diadakan Angkutan Bis Perintis Damri di Desa Baun Bango Kecamatan Kamping Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah	Anonim	Dinas Perhubungan dan Perikanan	Selesai	Website
26.	#8455546	12 Desember 2024	Keterlambatan Gaji	Alexandria Ray Marcello	Dinas Lingkungan Hidup	Selesai	Website
27.	#8493231	24 Desember 2024	Gangguan Sinyal Telkomsel	Anonim	Kecamatan Kamping	Selesai	Facebook

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,  
Statistik dan Persandian  
Kabupaten Katingan,



**WIM, S.E., M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19651110 1991 1 016