



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
DINAS SOSIAL

Jalan Cut Nyak Dhien Nomor 01 Kelurahan Melayu Tenggara 75512
Laman : <http://dinsos.kukarkab.go.id> Pos-el : dinsoskukar@gmail.com

LAPORAN ADUAN MASYARAKAT TAHUN 2025
Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
(SP4N-LAPOR!) & Rekapitulasi Multikanal 2021–2025

Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara

Instansi	: Dinas Sosial Kab. Kutai Kartanegara	Periode Laporan	: 01/01/2025 - 31/12/2025
Sumber Data Utama	: Portal SP4N-LAPOR! & Rekap Resmi Dinsos		

I. PENDAHULUAN

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan sarana aspirasi dan pengaduan satu pintu nasional bagi masyarakat. Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara berkomitmen penuh dalam merespons, menindaklanjuti, dan menyelesaikan setiap aspirasi maupun pengaduan masyarakat yang masuk demi meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesejahteraan sosial.

II. REKAPITULASI DAN STATUS PENYELESAIAN SP4N-LAPOR! TAHUN 2025

Berdasarkan data dashboard SP4N-LAPOR! periode 1 Januari 2025 hingga 31 Desember 2025, status pengelolaan aduan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara tercatat sebagai berikut:

NO	TAHAPAN / STATUS PENGELOLAAN	JUMLAH LAPORAN	PERSENTASE
1	Belum Terverifikasi	0	0%
2	Terdisposisi / Belum Ditindaklanjuti	0	0%
3	Sedang Diproses	0	0%
4	Terdisposisi Selesai	1	100%
5	Laporan Tertunda (Tunda) / Arsip	0	0%
TOTAL LAPORAN (SP4N-LAPOR!)		1	100%

III. INDIKATOR KINERJA PENGELOLAAN SP4N-LAPOR! TAHUN 2025

NO	ASPEK / INDIKATOR PENILAIAN PENGELOLAAN PENGADUAN	NILAI / STATUS
1	Pemenuhan Persyaratan	100%
2	Kecepatan Tindak Lanjut (KTL/STL)	100% / Optimal
3	Substansi & Bukti Tindak Lanjut	100% Lengkap
4	Perlindungan Identitas Pelapor & Penggunaan Bahasa	Sesuai Standar
5	Waktu Penyelesaian Rata-rata	1–2 Hari

IV. TREN & REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT MULTIKANAL (TAHUN 2021–2025)

Untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai dinamika layanan aduan masyarakat di Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara, berikut adalah rekapitulasi pengaduan dan informasi masyarakat berdasarkan sarana/kanal aduan yang digunakan dari tahun 2021 hingga 2025:

NO	JENIS SARANA PENGADUAN / INFORMASI	2021		2022		2023		2024		2025		WAKTU PENYELESAIAN
		JML	SELESAI	JML	SELESAI	JML	SELESAI	JML	SELESAI	JML	SELESAI	
1	SP4N LAPOR!	1	1	6	6	1	1	1	1	1	1	1–2 Hari
2	WhatsApp SiMasos	-	-	131*	131*	122	122	100	100	190	190	1–2 Hari
3	Instagram Resmi Dinsos	-	-	1	1	15	15	7	7	22	22	1–2 Hari
4	Pengaduan Langsung	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
5	Kotak Aduan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
TOTAL PENGADUAN / INFORMASI		1	1	138	138	138	138	108	108	213	213	100% Selesai

*Catatan: Seluruh aduan/informasi dari tahun 2021 hingga 2025 pada semua kanal memiliki Tingkat Penyelesaian Laporan (TPL) sebesar 100% dengan waktu penyelesaian rata-rata 1–2 hari kerja.

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan rekapitulasi data 5 tahun terakhir (2021–2025), Dinas Sosial Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan komitmen dan kinerja tinggi dengan mempertahankannya **Tingkat Penyelesaian Laporan (TPL) sebesar 100%** di seluruh kanal layanan, baik SP4N-LAPOR!, WhatsApp SiMasos, maupun Instagram. Sebagian besar interaksi masyarakat terkonsentrasi pada saluran WhatsApp SiMasos (190 laporan pada tahun 2025), sementara portal SP4N-LAPOR! menangani aduan resmi tersertifikasi nasional secara optimal.

Direkomendasikan untuk terus meningkatkan sosialisasi penggunaan SP4N-LAPOR! secara beriringan dengan saluran instant messaging demi menjaga kepatuhan standar pelayanan publik nasional.

Tenggarong, 31 Desember 2025

Pt. Kepala Dinas Sosial



Drs. YULIANDRIS SUHERDIMAN

NIP. 19680708 199403 1 013

LAPOR!

Dinas Sosial Kab. Kutai Kartanegara

★★★★★5.00

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

Selesai

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Arsipkan

Social Media (BETA)

BUAT LAPORAN

Form Manual

Form Manual (Bulk)

MONITOR

Pencarian

Reporting

Statistik

Rating

DASHBOARD

Dashboard UPT/OPD

PENGATURAN

Profil Instansi

Manajemen Pengguna

Manajemen Instansi

Manajemen Kategori

Manajemen Berita Instansi

Otomasi Pemantauan dan Evaluasi

RULES ENGINE

Manajemen Rules Engine

Manajemen Rules Engine (By Category)

BANTUAN

Portal E-Learning

Panduan Aplikasi Web Admin

Website Latihan

Panduan Aplikasi Mobile Admin

PEMANFAATAN DATA

PENGLOLAAN LAPORAN

PENGGUNA

Instansi

Dinas Sosial Kab. Kutai Kartanegara

Periode Laporan Masuk

01/01/2025 - 12/31/2025

Hitung Laporan Form Manual

☐

SUBMIT

Nama Instansi

Dinas Sosial Kab. Kutai Kartanegara

Nomor SK

-

Dokumen Laporan Tahunan Instansi

Instansi belum mengupload file SK

Terakhir Kali Dilihat

Instansi belum mengupload dokumen laporan tahunan

2026-07-22 06:01:09

Data Terakhir Diperbaru

2026-06-11 23:48:08

Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	0	1	0	0	1	100	0	0	1

Pengelolaan Laporan Masuk

0%

100%

Laporan Belum Terverifikasi

Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti

Terdisposisi Sedang Diproses

Terdisposisi Selesai

Laporan Tertunda

Laporan Arsip

Laporan Belum Terverifikasi	0
Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	0
Terdisposisi Sedang Diproses	0
Terdisposisi Selesai	1
Laporan Tertunda	0
Laporan Arsip	0
Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	1

Sumber Laporan

100%

Website

Website	1
Total	1

Klasifikasi Laporan

100%

Aspirasi

Aspirasi	1
Total	1

Penilaian Pengelolaan Pengaduan (Aspek Keluhan)

0%

Pemenuhan Persyaratan

Kecepatan Tindak Lanjut

Substansi Tindak Lanjut

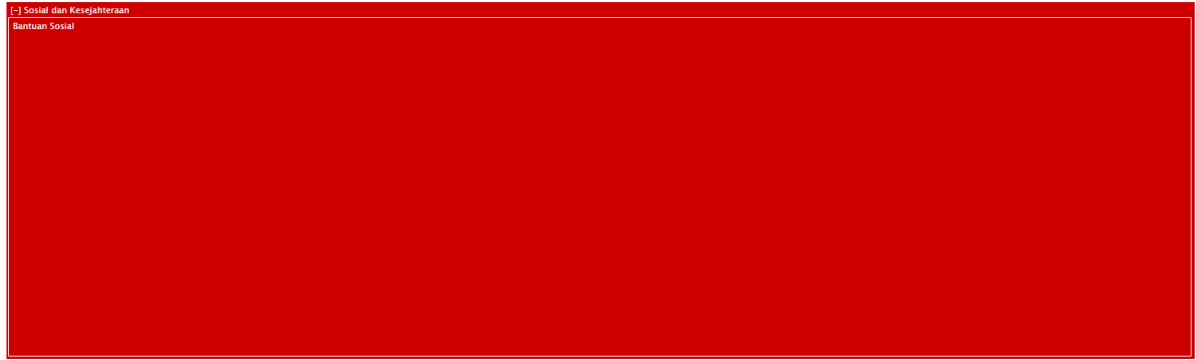
Perlindungan Identitas

Bukti Tindak Lanjut

Penggunaan Bahasa

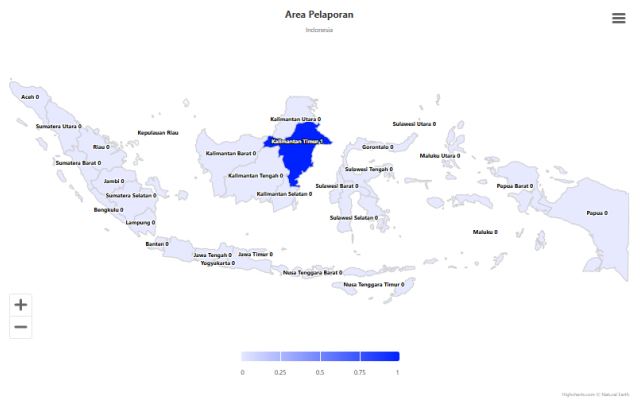
Pemenuhan Persyaratan	0
Kecepatan Tindak Lanjut	0
Substansi Tindak Lanjut	0
Perlindungan Identitas	0
Bukti Tindak Lanjut	0
Penggunaan Bahasa	0
Total	0

Kategori Laporan

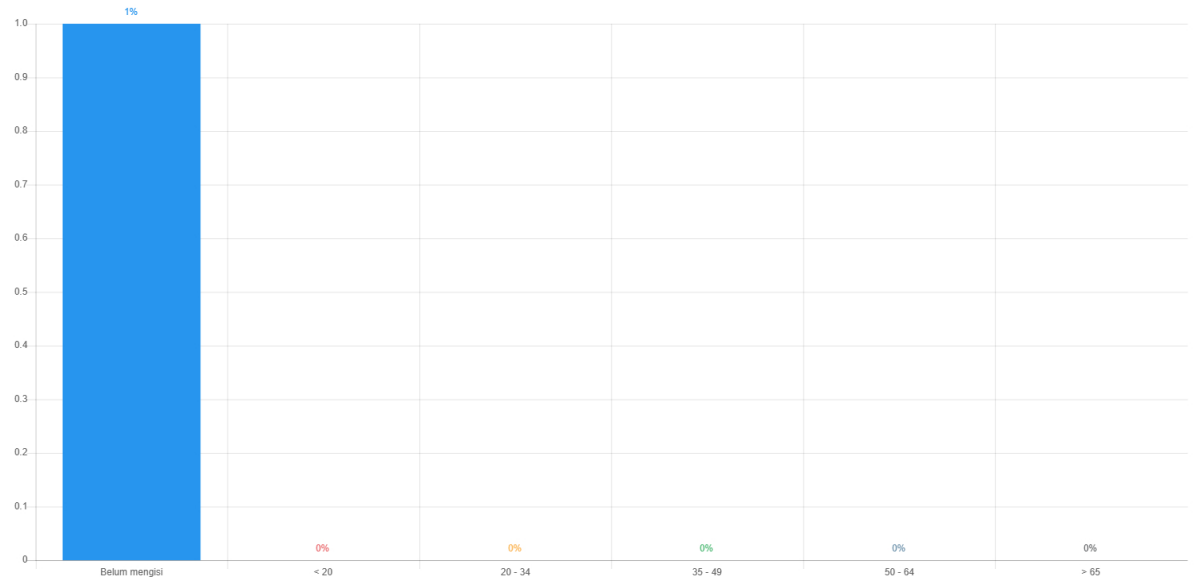


Powered by ZingCha

Area Pelaporan



Pelapor



Jenis Kelamin	Jumlah
Perempuan	1
Total	1

Rekapitulasi Kinerja Unit di Bawah

Data yang Anda lihat merupakan rekapitulasi kinerja masing-masing unit, yang dihasilkan dari breakdown Rekapitulasi Kinerja secara keseluruhan. Informasi ini ditampilkan untuk memudahkan pemantauan capaian dan perkembangan kinerja setiap unit.

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindakanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP	Terakhir Dilihat
Dinas Sosial Kab. Kutai Kartanegara	0	0	0	1	1	100	0	0	

Ke Atas

REKAPITULASI PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI TAHUN 2021-2025

NO	JENIS SARANA PENGADUAN/INFORMASI	TAHUN															WAKTU PENYELESAIAN
		2021			2022			2023			2024			2025			
		JUMLAH PENGADUAN	SELESAI	BELUM SELESAI	JUMLAH PENGADUAN	SELESAI	BELUM SELESAI	JUMLAH PENGADUAN	SELESAI	BELUM SELESAI	JUMLAH PENGADUAN	SELESAI	BELUM SELESAI	JUMLAH PENGADUAN	SELESAI	BELUM SELESAI	
1	SP4N LAPOR	1	1	-	6	6	-	1	1	-	1	1	-	-	-	-	1 - 2 HARI
2	WHATSHAPP SiMasos	-	-	-	-	-	-	122	122	-	100	100	-	190	190	-	1 - 2 HARI
3	INSTAGRAM	-	-	-	1	1	-	15	15	-	7	7	-	22	22	-	1 - 2 HARI
4	PENGADUAN LANGSUNG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
5	KOTAK ADUAN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	JUMLAH	1	1	-	-	-	-	138	138	-	108	108		212	212		

Tenggarong, 10 September 2025

Plt. Kepala Dinas Sosial,

Drs. YULIANDRIS SUHERDIMAN

NIP. 196807081994031013

