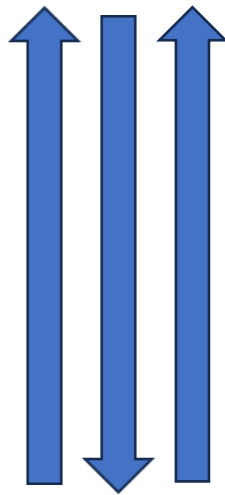


LAPORAN TAHUNAN

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL SP4N-LAPOR!



**DINAS KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
TAHUN 2025**



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah melalui Aplikasi SP\$N-LAPOR! Tahun 2024 dapat tersusun dan terealisasi sebagaimana mestinya.

Penyusunan Laporan Tahunan ini adalah rekapitulasi pelayanan publik sepanjang tahun 2024 sebagai bentuk pelaksanaan pengelolaan pengaduan masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penyusun sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Semoga laporan ini dapat membawa manfaat sebagai perbaikan kinerja di tahun yang akan datang.

Tenggarong, Juni 2025

Penyusun Admin SP4N-LAPOR

DAFTAR ISI

Kata Pengantar-----	i
Daftar Isi.....	ii
BAB I : Pendahuluan	1
BAB II: Penyelesaian Pengelolaan Aduan Masyarakat	3
BAB III : Kendala Internal dan Eksternal	6
BAB IV : Penutup.....	7
Lampiran.	

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat secara menyeluruh sudah merupakan tugas dari pemerintah pusat dan daerah yang salah satunya adalah dalam pengelolaan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

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

Aduan masyarakat adalah bentuk dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan kepada yang diberikan kewenangan untuk menerima atau menindaklanjuti aduan masyarakat. Pengaduan atau pelapor adalah perseorangan atau kelompok yang menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku, pelaksanaan fungsi pemerintah yang dilakukan oleh pegawai pemerintah atau informasi tentang adanya dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai.

Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Lapor yang diharapkan pengaduan dapat ditangani dengan cepat, transparan dan akuntabel sesuai dengan keinginan masyarakat untuk peningkatan kinerja Pemerintah Daerah. Melalui SP4N LAPOR diharapkan masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait pelayanan publik.

II. Dasar Hukum

Berbagai Peraturan dan Kebijakan yang terkait dengan sistem pengelolaan pelayanan publik nasional (SP4N) dan sistem LAPOR antara lain adalah 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 Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi;
- e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

III. Maksud dan Tujuan

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

Tujuan dari dibuatnya laporan ini adalah untuk mengetahui banyaknya aduan dari masyarakat yang disampaikan melalui SP4N- LAPOR .go.id dan yang telah di tindak lanjuti oleh Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara di Tahun 2024, yang merupakan platform pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional, sehingga diharapkan laporan ini dapat dijadikan rujukan untuk pelayanan yang prima dan mengoptimisasi penggunaan SP4N-LAPOR.

BAB II

PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN ADUAN MASYARAKAT

I. Sarana dan Prasarana

Pada tahun 2024, pelayanan pengaduan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Kutai Kartanegara menggunakan ruangan serta sarana dan prasarana yang berlokasi di Pusat Pemerintahan Lantai 1. Untuk diketahui bahwa baik ruang pelayanan maupun ruang Sekretariat merupakan satu kesatuan

Tabel 2.1 Sarana dan Prasarana SP4N-LAPOR!

No.	Jenis Sarana dan Prasarana	Ketersediaan	Kondisi
1	Sarana Pelayanan Operasional Pengaduan Masyarakat SP4N LAPOR	- Meja Informasi (1 buah) - PC (1 buah) - Kursi +meja tamu (1 set) - Buku Tamu	baik
2	Sarana Sosialisasi & Dokumentasi Elektronik	- SP4N-Lapor. Go.id	

II. Laporan Kabupaten Kutai Kartanegara

1. Lapor.go.id (SP4N-LAPOR!)

Laporan pengelolaan aduan masyarakat di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah selama tahun 2024, meliputi portal lapor.go.id yang secara rinci disampaikan sebagai berikut :

NO.	Organisasi Perangkat Daerah	Jumlah Aduan	Status		
1	2	3	4	5	6
			Selesai	Proses	Arsip
1	Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah	1	1	0	1

2. Evaluasi Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat

Jumlah pengaduan masyarakat yang masuk dalam portal lapor.go.id pada tahun 2024 ini belum ada hal ini dapat disebabkan beberapa faktor yaitu informasi terkait kanal pengaduan online rakyat belum diketahui oleh masyarakat pada umumnya dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan Pemerintahan, sehingga kontribusi msyarakat dalam mengawal pelaksanaan pemerintahan masih sangat rendah.

Meningkatnya kesadaran OPD dalam menindaklanjuti aduan juga mempengaruhi kepercayaan masyarakat untuk selalu memanfaatkan kanal aduan yang ada untuk menyampaikan ketidakpuasannya. Evaluasi dan koordinasi harus sering dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pengelolaan pengaduan.

3. Jam Operasional On Site

Hari	Waktu Pelayanan
Senin s.d. Kamis	08.00 - 16.00
Jum'at	08.00 – 10.30
Sabtu – Minggu	Libur

Penyediaan akses pengaduan masyarakat melalui berbagai media, antara lain :

- a. Meja layanan langsung di Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kab. Kukar.b.
- b. Telepon/WA : -
- c. Website SP4N LAPOR : lapor.go.id
- d. Media Sosial : Facebook dan Instagram

BAB III

KENDALA PELAKSANAAN SP4N LAPOR!

Terdapat beberapa kendala yang dihadapi sepanjang pelaksanaan tugas di Tahun 2024, kendala-kendala tersebut antara lain :

1. Pejabat Penghubung disetiap OPD belum memahami pentingnya keberadaan portal SP4N - LAPOR! sebagai tempat pengaduan online Rakyat dalam pelaksanaan Pelayanan Publik.
2. Sebagian besar OPD belum memahami SP4N LAPOR!
3. Sebagian besar masyarakat belum mengetahui keberadaan media aduan online rakyat sebagai wadah dalam menyampaikan aduan terhadap pelaksanaan pemerintahan.

BAB IV

PENUTUP

Penyelenggaraan pengelolaan aduan masyarakat telah dilakukan namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan. Berdasarkan evaluasi pengelolaan aduan masyarakat, diperoleh rekomendasi tindak lanjut sebagai berikut :

1. Perlu bimbingan teknis/ pelatihan untuk meningkatkan kapasitas admin pengelola pengaduan tentang tatacara penggunaan lapor. go.id
2. Pengenalan portal aduan masyarakat lapor.go.id melalui media luar ruangan dan media online sehingga masyarakat lebih mengetahui kemana mereka harus menyampaikan aduannya.