

LAPORAN ADUAN MASYARAKAT SP4N-LAPOR KECAMATAN SEBULU TAHUN 2025

 <https://sebulu.kukarkab.go.id>  Jalan Pemuda Nomor 54 Sebulu Ilir



BAB I - PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, partisipasi masyarakat sangat diperlukan sebagai bentuk pengawasan sekaligus sarana penyampaian aspirasi, kritik, maupun pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sebagai upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, Pemerintah Republik Indonesia telah mengembangkan **Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!)**. Sistem ini menjadi kanal resmi yang mengintegrasikan pengelolaan pengaduan masyarakat sehingga setiap laporan dapat diterima, diverifikasi, didistribusikan kepada instansi yang berwenang, ditindaklanjuti, serta memperoleh penyelesaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kecamatan Sebulu sebagai salah satu perangkat daerah di Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Salah satu bentuk komitmen tersebut diwujudkan melalui pengelolaan pengaduan masyarakat secara profesional dengan mengedepankan prinsip cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada penyelesaian permasalahan. Setiap pengaduan yang diterima melalui SP4N-LAPOR! menjadi bahan evaluasi bagi Kecamatan Sebulu untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat koordinasi dengan perangkat daerah dan pemerintah desa sesuai dengan kewenangannya.

Pada periode pelaporan ini, Kecamatan Sebulu menerima pengaduan masyarakat terkait **Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS)** di Dusun Panji, Desa Manunggal Daya. Masyarakat menyampaikan bahwa sarana PAMSIMAS belum dapat difungsikan sebagaimana mestinya dan meminta adanya tindak lanjut dari pemerintah. Menindaklanjuti laporan tersebut, Kecamatan Sebulu melakukan verifikasi administrasi, koordinasi dengan Pemerintah Desa Manunggal Daya, penelusuran riwayat penanganan sebelumnya, serta evaluasi kondisi lapangan untuk memperoleh informasi yang akurat sebagai dasar penyelesaian pengaduan. Berdasarkan hasil koordinasi, diketahui bahwa kebutuhan air bersih masyarakat telah terlayani melalui jaringan PDAM, sedangkan sarana PAMSIMAS tidak dapat dioperasikan karena keterbatasan sumber air baku dan jaringan perpipaan yang belum menjangkau permukiman warga.

B. Maksud dan Tujuan

1. Mendokumentasikan pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat yang diterima melalui aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai bentuk pertanggungjawaban Kecamatan Sebulu dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel.
2. Mengetahui efektivitas penanganan pengaduan masyarakat melalui proses verifikasi, koordinasi, serta tindak lanjut yang dilakukan sesuai dengan kewenangan, sehingga setiap pengaduan dapat diselesaikan secara tepat dan memberikan kepastian kepada masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui evaluasi terhadap setiap pengaduan yang diterima, sehingga dapat menjadi bahan perbaikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta mendorong terciptanya pelayanan yang lebih baik, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

BAB II - PELAKSANAAN

A. Rekapitulasi Pengaduan

No	Tanggal	Judul Pengaduan	Status
1	17 Juli 2025	PAMSIMAS di Dusun Panji Manunggal Daya Kapan Bisa Difungsikan	Selesai

B. Uraian Pengaduan

Pengaduan mengenai belum berfungsinya PAMSIMAS di Dusun Panji Desa Manunggal Daya.

C. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil penelusuran dan koordinasi Kecamatan Sebulu dengan Pemerintah Desa Manunggal Daya, diketahui bahwa pengaduan mengenai PAMSIMAS tersebut telah pernah dilaporkan pada bulan Desember 2022 kepada Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara dan telah ditindaklanjuti melalui koordinasi antara Kecamatan Sebulu dan Pemerintah Desa Manunggal Daya. Selanjutnya dilakukan tindak lanjut di lapangan secara mandiri oleh masyarakat bersama Pemerintah Desa Manunggal Daya pada tanggal 2 Februari 2024.

Selanjutnya, berdasarkan pengaduan yang kembali masuk melalui SP4N-LAPOR tanggal 17 Juli 2025, Kecamatan Sebulu kembali melakukan koordinasi dengan Pemerintah Desa Manunggal Daya. Hasil koordinasi menyimpulkan:

1. Kegiatan PAMSIMAS tidak dilanjutkan karena jaringan PDAM telah menjangkau RT 3 Dusun Panji Desa Manunggal Daya.
2. Sarana PAMSIMAS tidak berfungsi karena tidak terdapat sumber mata air yang memadai, hanya bergantung pada curah hujan, serta jaringan perpipaan belum menjangkau

D. Analisis

Berdasarkan hasil koordinasi dengan Pemerintah Desa Manunggal Daya, pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan Kecamatan Sebulu. Hasil verifikasi menunjukkan bahwa sarana PAMSIMAS tidak dapat difungsikan karena tidak tersedianya sumber air baku yang memadai dan jaringan perpipaan belum menjangkau permukiman warga. Sementara itu, kebutuhan air bersih masyarakat telah terpenuhi melalui jaringan PDAM yang telah beroperasi di wilayah tersebut. Oleh karena itu, tindak lanjut pengaduan difokuskan pada koordinasi, verifikasi kondisi lapangan, serta penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai hasil penanganan dan kondisi aktual di lapangan.

BAB III - PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR!, Kecamatan Sebulu telah melaksanakan proses pengelolaan pengaduan sesuai dengan kewenangan melalui verifikasi, koordinasi dengan Pemerintah Desa Manunggal Daya, serta penyampaian hasil tindak lanjut kepada masyarakat. Hasil koordinasi menunjukkan bahwa sarana PAMSIMAS tidak dapat difungsikan karena keterbatasan sumber air dan jaringan perpipaan, sementara kebutuhan air bersih masyarakat telah terpenuhi melalui jaringan PDAM.

B. Saran

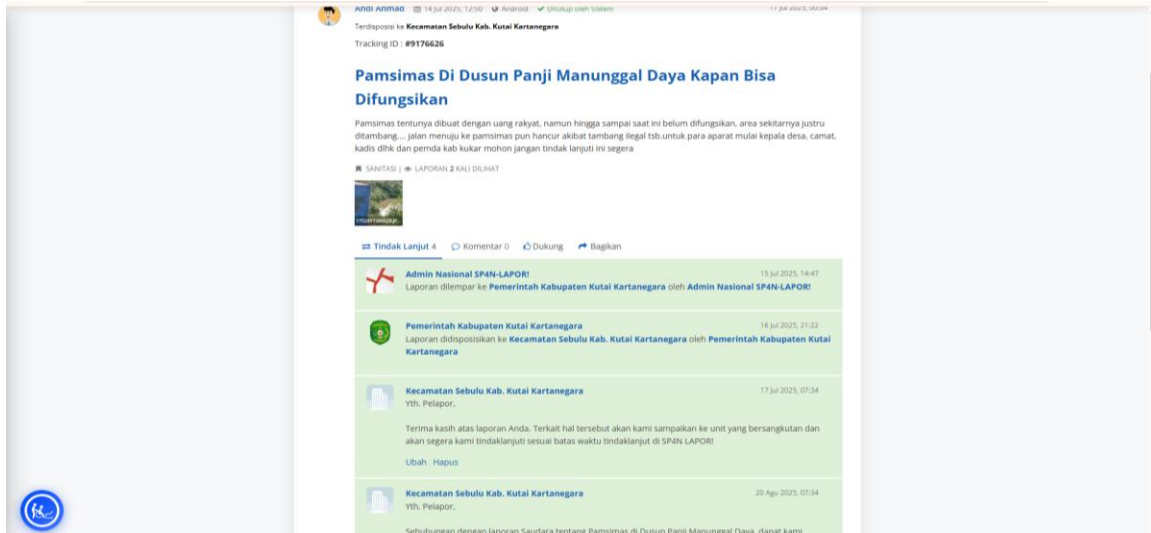
1. Meningkatkan koordinasi dengan pemerintah desa dan instansi terkait dalam menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat.
2. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap pengaduan yang telah ditindaklanjuti agar penyelesaiannya tetap sesuai dengan kondisi di lapangan.
3. Meningkatkan penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai hasil penanganan pengaduan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan dan responsif.

Sebulu, 2 Januari 2026.

	CAMAT SEBULU
	 <u>EDY FAHRUDDIN, S.E., M.M</u> NIP. 19761101 200112 1 004

LAMPIRAN

Dokumentasi Pengaduan SPAN LAPOR



Dokumentasi Tindak Lanjut Laporan Pertama



Dokumentasi Tindak Lanjut Laporan Kedua

