



**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA  
KECAMATAN TENGGARONG SEBERANG  
LAPORAN PENGELOLAAN APLIKASI SP4N LAPOR  
2025**



 **LAPOR!**

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA  
**KECAMATAN TENGGARONG SEBERANG**

Jl. Mulawarman No.16 Desa Manunggal Jaya, Tenggarong Seberang,  
Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur 75572

Laman : <https://tenggarongseberang.kukarkab.go.id> Pos-el : [tenggarongseberang@kukarkab.go.id](mailto:tenggarongseberang@kukarkab.go.id)

Tenggarong Seberang, 28 November 2025

Nomor :  
Sifat :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Laporan Pengelolaan Aplikasi SP4N-LAPOR

Kepada:  
Yth. Kepala Dinas Kominkasi dan  
Informatika Kutai Kartanegara  
Di-

**TENGGARONG**

Sehubungan dengan kewajiban dan komitmen Kecamatan Tenggarong Seberang untuk mendukung pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara terintegrasi melalui Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR), maka disampaikan laporan pengelolaan aplikasi SP4N-LAPOR untuk Tahun 2025.

Laporan ini mencakup rangkuman kegiatan, perkembangan, pencapaian, kendala, serta rencana tindak lanjut dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi SP4N-LAPOR.

Kami berharap laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi perkembangan Aplikasi SP4N-LAPOR Kecamatan Tenggarong Seberang saat ini, tantangan yang dihadapi, serta langkah-langkah yang telah dan akan diambil.

Demikian laporan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan arahan Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.



# LAPORAN PENGELOLAAN APLIKASI SP4N-LAPOR DI KECAMATAN TENGGARONG SEBERANG TAHUN 2025

## PENDAHULUAN

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) di Kecamatan Tenggaraong Seberang. Aplikasi SP4N-LAPOR merupakan kanal resmi pemerintah dalam menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan aduan masyarakat secara terintegrasi.

Pelaporan ini mencakup rangkuman kegiatan, perkembangan, pencapaian, kendala, serta rencana tindak lanjut selama tahun 2025 dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Aplikasi SP4N-LAPOR.

## LATAR BELAKANG

SP4N-LAPOR merupakan sistem nasional yang dibangun untuk memastikan setiap pengaduan masyarakat ditindaklanjuti oleh instansi pemerintah yang berwenang secara terpadu dan terstruktur. Penerapan SP4N-LAPOR di Kecamatan Tenggaraong Seberang mengacu pada landasan hukum sebagai berikut:

1. **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik** Mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan masyarakat.
2. **Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik** Membentuk sistem nasional pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR.
3. **Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)** Mendukung penyelenggaraan layanan publik berbasis digital.
4. **Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap SP4N-LAPOR 2020-2024** Mengarahkan penguatan penyelesaian aduan masyarakat secara cepat, tepat, dan terkoordinasi.

Dengan dasar hukum tersebut, Kecamatan Tenggaraong Seberang berkomitmen mendukung pemerintah pusat maupun pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam memberikan layanan penanganan pengaduan masyarakat secara transparan, akuntabel, dan responsif.

## TUJUAN PENGELOLAAN SP4N-LAPOR DI KECAMATAN TENGGARONG SEBERANG

1. Menyediakan kanal resmi dan mudah diakses bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan, aspirasi, maupun keluhan terkait pelayanan publik.
2. Mempercepat respons dan penyelesaian laporan masyarakat sesuai kewenangan instansi.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemantauan aduan masyarakat sebagai bahan evaluasi.
4. Memperkuat koordinasi antar desa/instansi dalam penyelesaian laporan pada SP4N-LAPOR.
5. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

## PELAKSANAAN KEGIATAN

- Waktu Pelaksanaan: Pengelolaan SP4N-LAPOR dilakukan secara berkesinambungan sepanjang Januari – Desember 2025.
- Lokasi: Kantor Kecamatan Tenggarong Seberang dan seluruh desa yang berada dalam wilayah kerja kecamatan.
- Pihak Terlibat:
  - Pemerintah Kecamatan Tenggarong Seberang (Administrator/Operator SP4N-LAPOR)
  - Pemerintah Desa se-Tenggarong Seberang (Unit tindak lanjut)
  - Perangkat daerah teknis yang berwenang atas substansi laporan
  - Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai leading sector

## PERKEMBANGAN DAN HASIL

Pada tahun 2025 hasil monitoring SP4N-LAPOR menunjukkan:

Kategori	Keterangan
Jumlah laporan masyarakat yang masuk	0
Laporan yang telah ditindaklanjuti	-
Laporan dalam proses	-
Laporan diteruskan ke instansi lain	-

Sepanjang tahun 2025 tidak terdapat catatan laporan atau pengaduan masyarakat yang masuk melalui sistem SP4N-LAPOR untuk Kecamatan Tenggarong Seberang. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa kemungkinan, antara lain:

- Masyarakat belum sepenuhnya mengetahui atau terbiasa menggunakan kanal pengaduan SP4N-LAPOR.
- Pengaduan disampaikan langsung secara lisan atau melalui media informal di kantor kecamatan maupun desa.
- Tidak terdapat permasalahan layanan publik yang memerlukan aduan pada periode tersebut.

## **RENCANA TINDAK LANJUT**

ntuk meningkatkan pemanfaatan SP4N-LAPOR pada tahun berikutnya, Kecamatan Tenggarong Seberang merencanakan:

1. Sosialisasi SP4N-LAPOR kepada masyarakat melalui pertemuan desa, media sosial kecamatan, dan pemasangan banner.
2. Pelatihan lanjutan bagi operator terkait mekanisme tindak lanjut laporan.
3. Penetapan SOP alur disposisi laporan agar mempercepat penyelesaian ketika laporan masuk.
4. Evaluasi berkala setiap triwulan bersama perangkat desa dan perangkat daerah teknis.

## **PENUTUP**

Demikian Laporan Pengelolaan Aplikasi SP4N-LAPOR Kecamatan Tenggarong Seberang Tahun 2025 dibuat sebagai bentuk pelaporan kinerja pengelolaan sarana pengaduan masyarakat. Harapannya, penyelenggaraan SP4N-LAPOR pada tahun berikutnya dapat semakin optimal, partisipasi masyarakat meningkat, serta pelayanan publik semakin responsif dan akuntabel.

