



LAPOR!

LAPORAN PELAKSANAAN PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!

KECAMATAN MUARA JAWA TAHUN 2025

SELAMAT DATANG DI
KANTOR KECAMATAN MUARA JAWA

PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
KANTOR CAMAT MUARA JAWA
Jl. H. Saekando No. 58 Telp. 0541 - 991088

ARA
VA
1088

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) merupakan layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara nasional. SP4N-LAPOR! menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, maupun masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Sebagai salah satu perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara, Kecamatan Muara Jawa berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang profesional, transparan, responsif, dan akuntabel. Salah satu bentuk komitmen tersebut diwujudkan melalui pengelolaan pengaduan masyarakat secara efektif melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

Pengelolaan pengaduan yang baik diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan laporan pelaksanaan pengelolaan SP4N-LAPOR! sebagai bentuk pertanggungjawaban sekaligus bahan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa selama Tahun 2025.

B. Tujuan

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk:

1. Menyajikan informasi mengenai pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! Tahun 2025.
2. Mengetahui tingkat penyelesaian tindak lanjut pengaduan masyarakat.
3. Menjadi bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa.
4. Mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, responsif, dan akuntabel.

BAB II

HASIL PELAKSANAAN

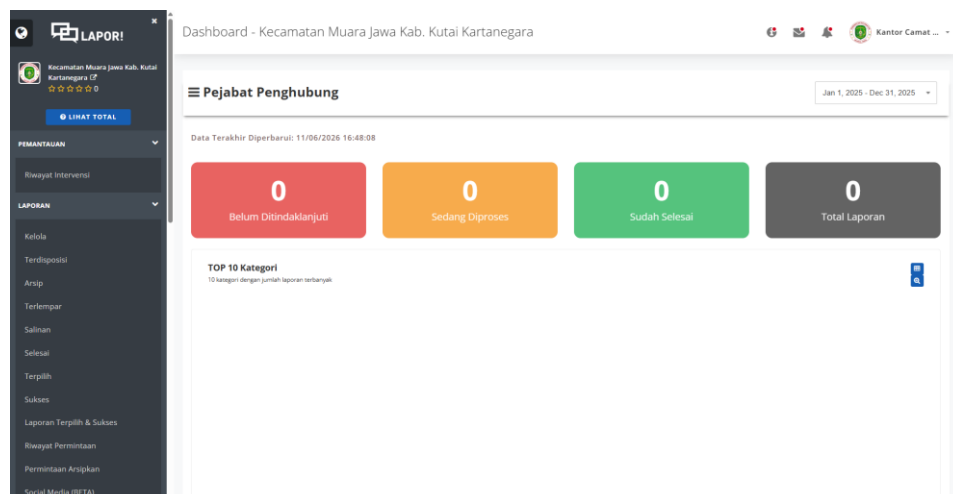
A. Rekapitulasi Pengaduan

Rekapitulasi pengaduan merupakan gambaran umum mengenai jumlah laporan masyarakat yang diterima dan dikelola melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) oleh Kecamatan Muara Jawa selama periode pelaporan Tahun 2025. Data rekapitulasi ini diperoleh berdasarkan hasil pemantauan pada dashboard aplikasi SP4N-LAPOR! dengan periode pelaporan mulai 1 Januari 2025 sampai dengan 31 Desember 2025.

Rekapitulasi ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus menjadi bahan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Kecamatan Muara Jawa. Melalui data tersebut dapat diketahui jumlah laporan yang diterima, status penyelesaian laporan, serta tingkat tindak lanjut yang telah dilakukan oleh admin penghubung maupun perangkat daerah terkait sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

Berdasarkan hasil monitoring pada aplikasi SP4N-LAPOR!, selama Tahun 2025 tidak terdapat laporan pengaduan, aspirasi, maupun permintaan informasi yang masuk kepada Kecamatan Muara Jawa. Dengan demikian, seluruh indikator pengelolaan pengaduan menunjukkan tidak adanya laporan yang perlu diproses maupun ditindaklanjuti selama periode pelaporan.

Adapun rekapitulasi pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR! Kecamatan Muara Jawa Tahun 2025 disajikan pada tabel berikut.



Gambar. 1 Dashboard SP4N-LAPOR! Kecamatan Muara Jawa

B. Analisis

Berdasarkan hasil pemantauan dan rekapitulasi data pada aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!), selama periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2025 tidak terdapat laporan pengaduan, aspirasi, maupun permintaan informasi yang ditujukan kepada Kecamatan Muara Jawa. Dengan demikian, jumlah laporan yang diterima selama Tahun 2025 adalah nihil, sehingga tidak terdapat laporan yang memerlukan proses verifikasi maupun tindak lanjut.

Meskipun tidak terdapat laporan yang masuk, Kecamatan Muara Jawa tetap melaksanakan pengelolaan SP4N-LAPOR! sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Admin penghubung secara rutin melakukan pemantauan terhadap dashboard aplikasi untuk memastikan bahwa setiap laporan yang diterima dapat segera diketahui, diverifikasi, didisposisikan kepada unit kerja yang berwenang, serta ditindaklanjuti sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan pemantauan tersebut merupakan wujud komitmen Kecamatan Muara Jawa dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel. Selain melakukan monitoring aplikasi secara berkala, koordinasi internal antarbidang juga terus dilakukan untuk meningkatkan kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, termasuk dalam penanganan pengaduan apabila sewaktu-waktu terdapat laporan yang masuk melalui SP4N-LAPOR!.

Tidak adanya laporan pengaduan selama Tahun 2025 tidak serta-merta menunjukkan bahwa seluruh pelayanan publik telah berjalan tanpa kendala. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti penyelesaian permasalahan secara langsung di unit pelayanan, meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maupun masih perlunya peningkatan sosialisasi mengenai pemanfaatan SP4N-LAPOR! sebagai sarana penyampaian aspirasi dan pengaduan.

Berdasarkan kondisi tersebut, capaian tindak lanjut pengaduan pada Tahun 2025 tercatat sebesar 100% karena tidak terdapat laporan yang memerlukan penyelesaian. Ke depan, Kecamatan Muara Jawa akan terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemantauan aktif terhadap aplikasi SP4N-LAPOR!, penguatan koordinasi dengan perangkat daerah terkait, serta intensifikasi sosialisasi kepada masyarakat agar pemanfaatan SP4N-LAPOR! sebagai media pengaduan dan aspirasi dapat semakin optimal.

BAB III

PENUTUP

Kesimpulan

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di Kecamatan Muara Jawa selama Tahun 2025 telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pengelolaan pengaduan dilakukan melalui pemantauan secara berkala terhadap aplikasi SP4N-LAPOR! sebagai bentuk komitmen Kecamatan Muara Jawa dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel.

Berdasarkan hasil rekapitulasi data selama periode 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2025, tidak terdapat laporan pengaduan, aspirasi, maupun permintaan informasi yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR! kepada Kecamatan Muara Jawa. Dengan demikian, tidak terdapat laporan yang memerlukan proses verifikasi maupun tindak lanjut, sehingga capaian penyelesaian pengaduan pada Tahun 2025 mencapai 100%. Meskipun tidak terdapat laporan yang diterima, pemantauan terhadap aplikasi tetap dilaksanakan secara rutin untuk memastikan kesiapan dalam menangani setiap pengaduan yang mungkin diterima di kemudian hari.

Ke depan, Kecamatan Muara Jawa akan terus meningkatkan kualitas pengelolaan SP4N-LAPOR! melalui pemantauan aplikasi secara berkesinambungan, penguatan koordinasi dengan perangkat daerah terkait, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pemanfaatan SP4N-LAPOR! sebagai sarana penyampaian aspirasi dan pengaduan. Dengan upaya tersebut, diharapkan pelayanan publik di Kecamatan Muara Jawa semakin efektif, transparan, responsif, dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Muara Jawa, 1 Januari 2026



Camat Muara Jawa

MUHAMMAD RAMLI, SE.,M.M.

Pembina Tk.I, IV/b
NIP. 197506042000121003





Kecamatan Muara Jawa Kab. Kutai Kartanegara

☆☆☆☆☆ 0

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

Selesai

Pengelolaan Laporan Masuk

0%

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	0
Laporan Tertunda	0
Laporan Arsip	0
Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	0

Sumber Laporan

Klasifikasi Laporan

Penilaian Pengelolaan Pengaduan (Apakah Keluhan)

Ke Atas

Kecamatan Muara Jawa Kab. Kutai Kartanegara

☆☆☆☆☆ 0

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

Selesai

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Arsipkan

Social Media (BETA)

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

Area Pelaporan

Pelapor

Ke Atas

 LAPOR!



Kecamatan Muara Jawa Kab. Kutai Kartanegara

☆☆☆☆☆ 0

LIHAT TOTAL

PEMANTAUAN

Riwayat Intervensi

LAPORAN

Kelola

Terdisposisi

Arsip

Terlempar

Salinan

Selesai

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Arsipkan

Social Media (BETA)

Area Pelaporan

Pelapor

Jenis Kelamin	Jumlah
Total	0

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 Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP	Terakhir Dilihat
Kecamatan Muara Jawa Kab. Kutai Kartanegara	0	0	0	0	0	0	0	0	

Ke Atas