



# LAPORAN TAHUNAN SP4N-LAPOR! KABUPATEN BENGKAYANG

**TAHUN 2025**

Dibuat Oleh :  
**Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Bengkayang**

Website :  
<https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kabupaten-bengkayang>

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat Rahmat-Nya. Kami dapat menyusun Laporan Layanan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Kabupaten Bengkayang Tahun 2024 sebagai pertanggung jawaban Pengelola SP4N-LAPOR! Kabupaten Bengkayang yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi publik dalam menyampaikan aspirasi maupun pengaduan terkait dengan pelayanan publik seiring dengan perkembangan teknologi yang menggunakan media pengaduan berbasis digital dengan bentuk aplikasi LAPOR! yang terintegrasi dan berkelanjutan.

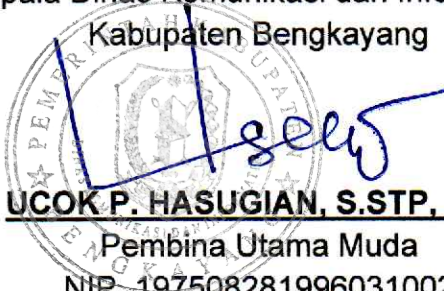
Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan Penyelenggaraan Negara untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukan dimana salah satunya meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat. Salah satu upaya memenuhi kewajiban dari undang-undang tersebut dibentuklah Admin Koordinator dan pejabat penghubung SP4N-LAPOR! Badan Publik di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bengkayang.

Laporan Layanan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) semester II tahun 2024 ini disusun guna memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan Penyelenggaraan Negara untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukan dimana salah satunya meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat. Serta sebagai laporan kinerja Admin Pengelola SP4N-LAPOR! dan gambaran tentang Pelayanan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang.

Kami menyadari masih banyak kekurangan di dalam penyusunan Laporan Layanan Informasi Publik ini, untuk itu kami mengharapkan saran dan masukan yang membangun guna perbaikan penyusunan laporan dimasa mendatang. Tidak lupa kami haturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dalam penyusunan Laporan Layanan Informasi Publik ini.

Bengkayang, Desember 2025

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Bengkayang



**UCOK P. HASUGIAN, S.STP, M.SI**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197508281996031002

## DAFTAR ISI

	<i>halaman</i>
Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel.....	iii
Daftar Gambar .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
2.2. Dasar Hukum .....	1
BAB II SUMBER DAYA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK .....	 4
2.1. Sumber Daya Manusia .....	3
2.2. Struktur Penanganan Pengaduan.....	3
2.3. Anggaran dan Sarana Prasarana .....	4
BAB III MEKANISME PENGADUAN .....	6
3.1. Media Pengaduan.....	6
3.2. SOP Pengaduan.....	6
BAB IV TATA KERJA, PELAPORAN DAN EVALUASI.....	7
4.1. Tata Kerja .....	7
4.2. Pelaporan .....	7
4.3. Evaluasi .....	7
BAB V STATISTIK TAHUN 2025.....	8
BAB VI HAMBATAN, UPAYA PENYELESAIAN DAN RENCANA KEGIATAN TAHUN 2025.....	 15
6.1. Hambatan .....	15
6.2. Upaya Penyelesaian .....	15
6.3. Rancana Kegiatan .....	16
6.4. Kesimpulan .....	16
BAB VII PENUTUP .....	17

## DAFTAR TABEL

	<i>halaman</i>
Tabel 2.1 Dukungan Sumber Dana .....	4
Tabel 2.2 Sarana dan prasarana .....	5
Tabel 5.1 Rekapitulasi kinerja 2025 .....	8
Tabel 5.2 Rekapitulasi Kinerja Unit 2025 .....	13

## DAFTAR GAMBAR

	<i>halaman</i>
Gambar 2.1 Alur Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! .....	3
Gambar 3.1 SOP .....	6
Gambar 5.1 Pengelolaan laporan masuk .....	8
Gambar 5.2 Klasifikasi Laporan 2025 .....	14
Gambar 5.3 Rating penilaian Pemerintah Kabupaten Bengkayang 2025 .....	14

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat dalam menampung pengaduan dan aspirasi masyarakat, pengelolaan pengaduan lebih menekankan pada peningkatan pelayanan terhadap masyarakat oleh Pemerintah Daerah dalam rangka efektifitas pelayanan. Pemerintah memandang perlu didukung penguatan kelembagaan di bidang pelayanan khususnya pengaduan pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Kabupaten Bengkulu melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkulu mulai menggunakan aplikasi LAPOR! sebagai satu-satunya kanal pengaduan pelayanan publik di lingkup Pemerintah Kabupaten.

Berdasarkan itu, diterbitkanlah Peraturan Bupati Bengkulu Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Bengkulu. Untuk tindak lanjut pedoman tersebut juga setiap tahun diterbitkan Keputusan Bupati Bengkulu Nomor/73/DISKOMINFO/TAHUN 2025 tentang Penunjukan Administrator Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Bengkulu Tahun Anggaran 2025.

#### **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2024 tentang

Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika;

4. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Bupati Bengkulu Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Kabupaten Bengkulu;
6. Keputusan Bupati Bengkulu Nomor/ 72 /DISKOMINFO/Tahun 2025 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Dan Penunjukan Petugas Administrator Dan Pejabat Penghubung Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkulu;
7. Keputusan Bupati Bengkulu Nomor/73/DISKOMINFO/TAHUN 2025 tentang Penunjukan Administrator Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Bengkulu Tahun Anggaran 2025.

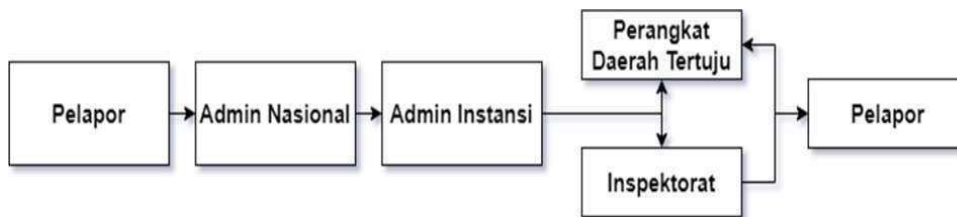
## BAB II

### SUMBER DAYA PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

#### 2.1. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia yang ada di Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Pemerintah Kabupaten Bengkayang terdiri dari: Daftar Administrator Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Bengkayang Tahun Anggaran 2025 2 orang. Daftar Administrator Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pada Badan Publik Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang Tahun Anggaran 2025 berjumlah 57 orang.

#### 2.2. Struktur Penanganan Pengaduan



Gambar 2.1  
Alur Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!

Tahapan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!:

1. Pelapor membuat laporan/pengaduan melalui Aplikasi atau *Web* SP4N-LAPOR!;
2. Admin Nasional memverifikasi dan mendisposisikan pengaduan dari pelapor ke Kemeterian/Lembaga/Daerah berdasarkan kewenangan dan kewilayahan;

3. Admin Instansi memverifikasi dan mendisposisi pengaduan dari pelapor untuk ditindaklanjuti oleh Perangkat Daerah yang berwenang, dan Inspektorat mendapatkan salinan pengaduan untuk memonitoring;
4. Perangkat Daerah berwenang memproses pengaduan dari pelapor, dan dapat langsung berkomunikasi dua arah.

### 2.3. Anggaran dan Sarana Prasarana

Dalam pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkup Pemerintah Kabupaten Bengkayang, Admin Instansi menggunakan sarana dan prasarana serta anggaran untuk menunjang kegiatan.

Sumber dana untuk mendukung kegiatan operasional monitoring opini dan aspirasi publik daerah Tahun 2025 sebesar Rp. 23.694.720,- (Dua Puluh Tiga Juta Enam Ratus Sembilan Puluh Empat Ribu Tujuh Ratus Dua Puluh Rupiah) yang diusulkan berasal dari APBD Kabupaten Bengkayang Tahun Anggaran 2025.

Dengan ringkasan rincian sebagai berikut :

No.	Uraian	Jumlah (Rupiah)
1	2	3
	Belanja Daerah	23.694.720,-
1.	Belanja Barang	4.356.720,-
2.	Belanja Jasa	4.200.000,-
3.	Belanja Perjalanan Dinas	15.138.000,-
<i>RKA terlampir</i>		

Tabel 2.1 Dukungan Sumber Dana

Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh Admin Instansi SP4N-LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bengkayang yaitu:

<b>Nama barang</b>	<b>Jumlah</b>
Meja	2 buah
Kursi	3 buah
Laptop	1 buah
Komputer	1 buah
Printer	1 buah
Internet	1 paket
Alat Tulis Kantor	1 paket (kertas, pulpen, dll)

Tabel 2.2 Sarana dan prasarana

## BAB III MEKANISME PENGADUAN

### 3.1. Media Pengaduan

Media Pengaduan Pemerintah Kabupaten Tangerang yang sudah terhubung dengan SP4N-LAPOR! adalah:

- Melalui website lapor.tangerangkab.go.id
- Melalui Aplikasi Android/iOS “LAPOR!”

### 3.2. SOP Pengaduan

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah diterbitkan terkait dengan pengelolaan dan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkayang adalah SOP Pengelolaan Pengadua Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!.

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N- LAPOR!									
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Bidang Informasi Publik		OPD/Instansi terkait		Kelengkapan	Waktu	Output	
		Admin Instansi	Kepala Bidang Informasi Publik	Pejabat Penghubung OPD	Unit Kerja Terkait di OPD				
1	Menerima Pengaduan masyarakat melalui Kanal "Lapor.go.id", SMS (Short Message Service) 1708, twitter @LAPOR1708	●				Komputer, PC, Jaringan Internet	10-20 menit	Laporan pengaduan yang masuk	
2	Memverifikasi dan mengidentifikasi laporan sesuai pedoman pengaduan	●				Komputer, PC, Jaringan Internet	30-60 menit	Kajian dan jenis aduan serta bahan pelaporan kepada pimpinan	
3	Melaporkan aduan kepada Pimpinan	●	●			Printer, PC, Laptop, internet	30 Menit	Dokumen	
4	Disposisi laporan kepada Pejabat Penghubung OPD	●		●		Komputer, PC, Jaringan Internet	15-30 menit	Disposisi aduan	
5	Memberikan dan menasihatkan laporan pengaduan kepada unit kerja OPD sesuai dengan kriteria pengaduan			●	●	Komputer, PC, Jaringan Internet	1-2 jam	Kajian laporan	
6	Memberikan jawaban atau tanggapan terhadap aduan yang disampaikan	●		●	●	Komputer, PC, Jaringan Internet	tersebut	Laporan yang diolah lanjut	OPD terkait menelaah dan memberikan jawaban atas aduan yang di disposisikan dan waktu yang diperlukan sesuai dengan tertonan aduan
7	Laporan selesai dan memberikan catatan baik tertulis maupun digital untuk bahan dokumentasi/lampiran laporan		●			Printer, PC, Laptop, internet	30 menit	Asap laporan	

Disahkan Oleh  
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kab. Bengkayang  
  
ALEXUSUS, S.Sos., M.Si  
Pemimpin Utama Muda  
NIP. 19681007 198603 1 007

Gambar 3.1 SOP

## **BAB IV**

### **TATA KERJA, PELAPORAN DAN EVALUASI**

#### **4.1. Tata Kerja**

Laporan yang dikelola adalah laporan yang diterima melalui aplikasi LAPOR!-SP4N oleh pengelola pengaduan Pemerintah Daerah yang disampaikan melalui:

- a. Lisan atau pengaduan secara langsung kepada penyelenggara;
- b. Situs web/website <https://lapor.go.id>;
- c. Download Aplikasi SP4N-LAPOR!
- d. Kanal pengaduan instansi yang telah diintegrasikan ke dalam <https://lapor.go.id>; dan
- e. Pengaduan melalui surat dapat di entry ke dalam <https://lapor.go.id> oleh penyelenggara.

#### **4.2. Pelaporan**

Penyusunan laporan SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Bengkayang dilakukan sebagai berikut:

- a. Tim Koordinasi pengelolaan LAPOR-SP4N wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Bupati.
- b. Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan serta tanggapan pengadu.

#### **4.3. Evaluasi**

- a. Bupati melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan mengenai jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan.
- b. Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh Tim Koordinasi pengelolaan LAPOR!-SP4N dan Tim Penyelesaian Masalah Pengaduan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

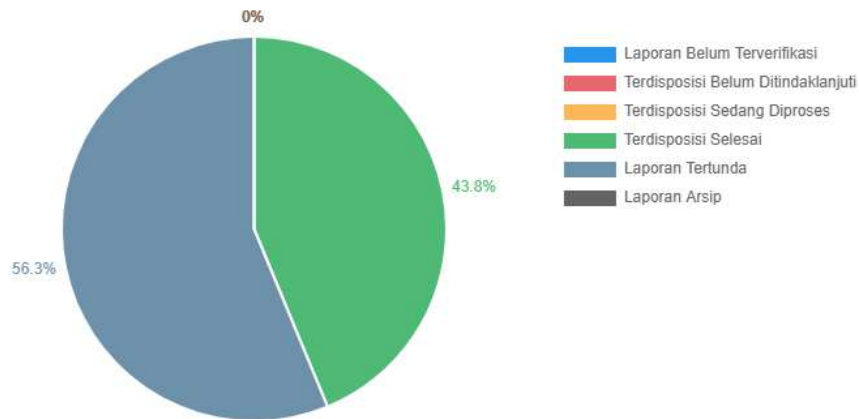
## BAB V STATISTIK TAHUN 2025

Dibawah ini adalah statistik yang dihimpun dari web lapor.go.id dari tanggal 01 Januari 2025 sampai dengan 31 Desember 2025.

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL
0	0	1	8	0	0	9	100	25.6

Tabel 5.1 Rekapitulasi Kinerja 2025

### Pengelolaan Laporan Masuk



Gambar 5.1 Pengelolaan Laporan Masuk

Berdasarkan diagram dan table diatas dapat disimpulkan total laporan ada 9 Aduan yang terdiri dari 8 laporan selesai dan 1 laporan masih dalam proses. Dengan tindak lanjut 100% dengan rata-rata 25,6.

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RHP
Pemerintah Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RHP
Inspektorat Kab. Bengkayang	0	0	0	2	2	100	0
Dinas Koperasi, UKM, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bengkayang	0	0	0	1	1	100	0
Bagian Ekonomi dan Pembangunan Sekretariat Daerah Kab.Bengkayang	0	0	1	0	1	100	0
Satuan Polisi Pamomg Praja Kabupaten Bengkayang	0	0	0	1	1	100	0
Dinas Peberdayaan Masyarakat, Pemerintahan Desa dan Daerah Tertinggal Kab.Bengkayang	0	0	0	1	1	100	0
Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkayang	0	0	0	1	1	100	0
Dinas Perkerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bengkayang	0	0	0	1	1	100	0
Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Bengkayang	0	0	0	1	1	100	0
Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kelurahan Sebalu Kec.Bengkayang Kab.Bengkayang.	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Suti Semarang Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RHP
Kecamatan Siding Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Lumar Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Ledo Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Seluas Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Jagoi Babang Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Tujuh Belas kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kelurahan Bumi Emas Kec.Bengkayang Kab.Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Bagian Administrasi Pertanahan Sekretariat Daerah Kab.Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kab.Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kab.Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RHP
Bagian Kesejahteraan Sekretariat Daerah Kab.Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Bagian Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Kab.Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kab.Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kab.Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAB. BENGKAYANG	0	0	0	0	0	0	0
DINAS KESEHATAN dan KB KABUPATEN BENGKAYANG	0	0	0	0	0	0	0
PDAM Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Sungai Raya Kepulauan Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Capkala Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Sosial, PP dan PA Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kab.Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RHP
Dinas Pemuda, Olah Raga dan Pariwisata Kab.Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Perhubungan Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Perumahan Rakyat, Permukiman dan LH Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Sekretariat DPRD Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Perikanan dan Kelautan Kab.Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RHP
Badan Kepegawaian Daerah dan PSDM Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Badan Pengelola Perbatasan Daerah Kab.Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Bengkayang Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Teriak Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Samalantan Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Lembah Bawang Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0
Kecamatan Sungai Betung Kabupaten Bengkayang	0	0	0	0	0	0	0

Tabel 5.2 Rekapitulasi Kinerja Unit 2025



Gambar 5.2 Klasifikasi laporan 2025

Berdasarkan diagram diatas didapatkan 3 kualifikasi laporan antara lain pengaduan tidak berkadar pengawasan berjumlah 5 laporan, klasifikasi pengaduan berkadar pengawasan 1 laporan dan klasifikasi aspirasi 1 laporan.



Gambar 5.3 Rating penilaian Pemerintah Kabupaten Bengkayang 2025

Untuk rating penilaian yang didapat oleh Pemerintah Kabupaten Bengkayang mendapat nilai 4.0 dari 5 dari total 107 laporan yang masuk di [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id).

Secara keseluruhan, laporan yang masuk melalui kanal [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) dari masyarakat Kabupaten Bengkayang masih sangat kurang, maka dari pada itu, setiap unit kerja yang ada di Kabupaten Bengkayang harus menyebarkan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan kanal ini unntuk menyampaikan aspirasi.

## BAB VI

### HAMBATAN, UPAYA PENYELESAIAN DAN RENCANA KEGIATAN TAHUN 2025

#### 6.1. Hambatan

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam penanganan pengaduan tahun 2025, antara lain:

1. Banyak laporan tunda dikarenakan data dukung yang tidak dilengkapi oleh pelapor yang terlihat dari hasil rekapitulasi pada aplikasi SP4N-LAPOR!;
2. Terbatasnya kuantitas dan kualitas SDM (pegawai) selaku petugas administrator yang mengelola pengaduan di unit unit pelayanan pengaduan dikarenakan pergantian petugas administrator;
3. Masih minimnya partisipasi masyarakat yang melakukan pelaporan pengaduan menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR! sehingga menyebabkan rendahnya pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi tersebut;
4. Tidak adanya kecukupan anggaran terkait dengan efisiensi anggaran salahsatunya untuk melakukan kegiatan koordinasi dan pembinaan kepada petugas administrator disetiap OPD.

#### 6.2. Upaya Penyelesaian

Upaya-upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka peningkatan penanganan pengaduan antara lain:

1. Mengedukasi masyarakat melalui media online tentang bagaimana pelaporan yang baik terutama terkait waktu, tempat dan bukti dukung laporan;
2. Memberikan masukan kepada para pimpinan OPD, Kecamatan, dan para pengambil kebijakan agar lebih menyadari pentingnya aspirasi dan aduan masyarakat untuk menentukan program kegiatan pada tahun berikutnya;
3. Pengenalan portal pengaduan masyarakat *www.lapor.go.id* melalui media luar ruangan dan media online agar masyarakat lebih mengetahui kemana harus menyampaikan aduan;

4. Komitmen dari berbagai pihak sehingga pelaksanaan pelayanan pengaduan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lancar dan berkesinambungan.
5. Meningkatkan sarana dan prasarana serta peningkatan sumber daya manusia kepada para petugas administrator dilingkungan pemerintah Kabupaten Bengkayang.

### 6.3. Rencana Kegiatan

Rencana Kegiatan yang akan dilaksanakan tahun 2025 diantaranya:

1. Melakukan Keputusan Bupati Bengkayang Nomor 73 /DISKOMINFO/TAHUN 2025 tentang Penunjukan Administrator Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pemerintah Kabupaten Bengkayang Tahun Anggaran 2025
2. Meningkatkan tata kelola serta kinerja pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lingkup dengan mempertimbangkan efisiensi anggaran dengan salah satu caranya mengencarkan sosialisasi di sosial media.

### 6.4. Kesimpulan

Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat tahun 2025 telah dilakukan di Pemerintah Kabupaten Bengkayang melalui aplikasi SP4N-LAPOR!, namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan pada tahun berikutnya. Jika dibandingkan dengan jumlah laporan tahun 2024 yang berjumlah 10 laporan.

Harus ada perbaikan yang harus dilakukan oleh penyelenggara di Kabupaten Bengkayang serta komitmen dari berbagai pihak dalam menyelenggarakan pengelolaan pengaduan untuk mendorong *no wrong door policy* yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun dapat disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang. Tujuan utamanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## BAB VII

### PENUTUP

Laporan Monitoring dan Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat Tahun 2025 ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas. Pengelolaan Pengaduan merupakan salah satu unsur yang dinilai dalam Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan amanat yang tercantum dalam Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan harapan pengelolaan pengaduan yang efektif dan efisien diharapkan dapat menjadi masukan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik di Kabupaten Bengkayang kedepannya.


Demikian laporan ini disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang melalui aplikasi SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)). Diharapkan pada tahun 2026 masyarakat di Kabupaten Bengkayang akan semakin sadar akan fungsi aplikasi SP4N-LAPOR! dalam menyampaikan laporan dan aspirasi ditengah mereka kedepannya.

Mengetahui,  
Kepala Bidang Informasi Publik  
Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Bengkayang



**Mely B. Marpaung, S.Akun**  
NIP. 197704112000032003

Penyusun,  
Penelaah Teknis Kebijakan  
Pada Dinas Komunikasi dan Informatika  
Kabupaten Bengkayang



**Ibnu Chaedir, S.S**  
NIP. 199404082022031004