

LAPORAN TAHUNAN
HASIL EVALUASI PEMANTAUAN ISU PUBLIK, PENDAPAT UMUM DAN ADUAN
MASYARAKAT TAHUN 2025



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

SAMPAIKAN ADUAN ANDA TERKAIT PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANJAR DENGAN CARA SMS

KETIK : **BANJAR** (Spasi) isi **ADUAN** Kirim ke **1708**



H. SAIDI MANSYUR, S.I.Kom
BUPATI BANJAR

H. SAID IDRUS AL - HABSYIE
WAKIL BUPATI BANJAR

Dikembangkan Oleh :



Dinas Komunikasi Informatika, Statistik, & Persandian Kab. Banjar



SMS 1708



www.lapor.go.id



SP4N LAPOR!

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANJAR
2025

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparansi, akuntabel, dan responsive terhadap aspirasi masyarakat, pemerintah kabupaten Banjar mengoptimalkan pemanfaatan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)- LAPOR Sebafei sarana resmi pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara nasional.

Selama periode **Januari sampai dengan Desember 2025**, **SP4N-LAPOR** menjadi media bagi masyarakat kabupaten banjar dalam menyampaikan pengaduan, aspirasi dan keluhan terkait pelayanan public. Pengelolaan pengaduan tersebut dilaksanakan oleh Admin SP4N-LAPOR Kabupaten Banjar Sebagai Admin Utama dengan melibatkan perangkat Daerah, Kecamatan, dan unit pelayanan terkait sesuai dengan tugas dan kewenangan masing-masing. Berdasrkan hal **tersebut**, **disusun Laporan Akhir Tahun SP4N-LAPOR periode Januari- Desember 2025** yang

Membuat gambaran capaian kinerja pengelolaan pengaduan, tingkat penyelesaian aduan, permasalahan yang di hadapi, serta rekomendasi perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public di Kabupaten Banjar.

1.2 Dasar Hukum

- Undang – Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Peraturan Presiden Nomor 76 Thun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Banjar terkait tugas dan Fungsi Kominfo
- Ketentuan Lain yang relevan.

1.3 Maksud dan Tujuan

1. Menjelaskan tujuan penyusunan laporan sebagai bahan monitoring, evaluasi dan peningkatan kualitas layanan pengadua masyarakat. Sebagai entuk pertanggung jawaban kinerja pemerintah Kabupaten Banjar dalam Pengelolaan dan tindaklanjut pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR selama satu tahun anggaran.
2. Menyajikan bahan evaluasi dan monitoring terhadap efektivitas pelaksanaan SP4N- LAPOR oleh perangkat daerah, kecamatan dan unit layanan terkait .

3. Menyajikan data dan informasi capaian kinerja pengelolaan pengaduan, meliputi jumlah aduan, jenis aduan, instansi tujuan tingkat penyelesaian, serta waktu tindak lanjut.
4. Mengidentifikasi permasalahan, kendala, dan tantangan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai dasar perbaikan layanan public.
5. Mendukung prinsip transparansi dan akuntabilitas public, dengan memberikan Gambaran keterbukaan pemerintah daerah khususnya di kabupaten Banjar dalam menindak lanjuti aspirasi dan pengaduan masyarakat.

KEGIATAN PEMANTAUAN ISU PUBLIK PENDAPAT UMUM DAN ADUAN MASYARAKAT

LAPORAN PENGELOLAAN MASUK

Sejak tanggal 1 Januari s/d 31 Desember 2025 , Pemerintah Kabupaten Banjar telah menerima laporan masuk, Berikut Tabel laporan.



Diantara 176 laporan yang telah masuk terdapat 0 Laporan belum terverifikasi, 0 laporan yang terdisposisi belum tindak lanjut, 7 terdisposisi sedang proses ,154 Laporan terdisposisi selesai, 2 Laporan tertunda , 13 Laporan Arsip

Bulan	Jumlah Laporan
Januari	5
Februari	8
Maret	12
April	8
Mei	8
Juni	6
Juli	13
Agustus	5
September	62
Oktober	10
November	15
Desember	9
TOTAL	161

Meningkatkatkan kualitas Pelayanan Publik dengan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif dan efesien, Mari kita budayakan kerja Bersama stop Ego Sectoral.

Jumlah laporan yang diterima oleh Pemerintah Kabupaten Banjar per bulannya dapat dilihat pada tabel berikut.

Laporan Berdasarkan Klasifikasi

NO	KLASIFIKASI LAPORAN	JUMLAH
1.	Pengaduan Berkadar Pengawasan	31
2.	Tidak ada Klasifikasi	35
3.	Pengaduan tidak Berkadar Pengawasan	95
4.	Aspirasi	0
Jumlah aspirasi dan pengaduan online		161

Laporan Berdasarkan Sumber

NO	SUMBER LAPORAN	JUMLAH
1.	Android	33
2.	SMS	2
3.	Website	87
4.	Whatsapp	34
Jumlah aspirasi dan pengaduan online		161

Berdasarkan tabel di atas, pada Bulan Januari s.d Desember Tahun 2025 sarana pengaduan LAPOR! yang paling banyak digunakan warga adalah melalui SMS 2 orang, Selanjutnya melalui Website sebanyak 87 orang, Melalui Whatsapp Sebanyak 34 orang, melalui Android sebanyak 33 orang.

Laporan Berdasarkan Status Laporan

NO	Status Laporan	JUMLAH
1.	Laporan Belum Terverifikasi	0
2.	Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	0
3.	Terdisposisi Sedang Diproses	7
4.	Terdisposisi Selesai	154
5.	Laporan Tertunda	2
6.	Laporan Arsip	13
Jumlah aspirasi dan pengaduan online (Tanpa Arsip dan Tunda)		161

Dari 161 laporan yang telah di disposisikan Admin Utama Pemerintah Kabupaten Banjar ke Pejabat penghubung yang ada di unit kerja, 0 Laporan Belum Terverifikasi, 50Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti, 7 Terdisposisi Sedang Diproses, 154 Terdisposisi Selesai , 2 Laporan Tertunda,13 Laporan Arsip

Laporan Berdasarkan Kategori Laporan

NO	Kategori Laporan	BULAN	JUMLAH
1.	Topik Lainnya	Jan - Des	4
2.	Jalan Berlubang	Jan - Des	10
3.	Drainase (Gorong-Gorong/Parit)	Jan - Des	2
4.	Lainnya terkait Infrastruktur Jalan	Jan - Des	2
5.	Anggaran dan Perbendaharaan	Jan - Des	2
6.	SP4N-LAPOR!	Jan - Des	15
7.	Gangguan Layanan Penyaluran Air	Jan - Des	3
8.	Banjir	Jan - Des	1
9.	Permukiman	Jan - Des	3
10.	Lainnya terkait Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	Jan - Des	6
11.	Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	Jan - Des	5
12.	Lainnya terkait Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Jan - Des	2
13.	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Jan - Des	2
14.	Evakuasi Hewan Liar	Jan - Des	4
15.	Politisasi ASN	Jan - Des	15
16.	SK Kepegawaian	Jan - Des	2
17.	Lainnya terkait Perhubungan	Jan - Des	4
18.	Lainnya terkait Pelayanan Kesehatan	Jan - Des	1
19.	Lainnya terkait Pendidik dan Tenaga Kependidikan	Jan - Des	3
20.	Lampu Penerangan Jalan Umum	Jan - Des	2
21.	Perlindungan Konsumen	Jan - Des	2

22	Pencemaran Lingkungan	Jan - Des	2
23	Bantuan Pertanian	Jan - Des	2
24	Layanan Air Minum	Jan - Des	3
25	Lainnya terkait Sosial dan Kesejahteraan	Jan - Des	34
26	Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme	Jan - Des	1
27	Perlindungan Konsumen terkait Perumahan	Jan - Des	3
28	Infrastuktur Jalan	Jan - Des	5
29	Tiang Jaringan Internet	Jan - Des	2
30	Pendidikan Dasar dan Menengah	Jan - Des	5
31	Infrastuktur Pendukung	Jan- Des	3
32	Pajak	Jan- Des	1
33	Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme	Jan - Des	3
34	Pemberdayaan Masyarakat	Jan- Des	2
35	Bantuan pertanian	Jan- Des	2
36	Bantuan Sosial	Jan- Des	3
37	Kehutanan	Jan- Des	2
TOTAL			161

Laporan Berdasarkan Disposisi Laporan

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL
Kecamatan Tatah Makmur	0	0	0	1	1	95 %
Kelurahan Pasayangan	0	0	0	1	1	95 %
Puskesmas Martapura2	0	0	0	1	1	100 %
SDN Indrasari 2 Martapura	0	0	0	1	1	100 %
Dinas Pertanian	0	0	0	1	1	100 %
PD Pasar Bauntung Batuah	0	0	0	1	1	100 %

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL
Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Dan Pertanahan	0	0	0	31	31	100 %
Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup	0	0	4	15	19	100 %
Dinas Kesehatan	0	0	0	14	14	100 %
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	0	0	0	8	8	100 %
Dinas Pendidikan	0	0	0	8	8	95 %
Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	0	0	1	5	6	100 %
Dinas Perhubungan	0	0	0	5	5	100 %
Satuan Polisi Pamong Praja	0	0	0	4	4	100 %
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	0	0	0	4	4	50%
Inspektorat kabupaten banjar	0	0	0	4	4	100 %
PT. Air Minum Intan Banjar	0	0	0	3	3	100 %
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	0	0	1	1	2	100 %
Dinas Koperasi, Usaha Mikro Perindustrian dan Perdagangan	0	0	0	2	2	100 %
Badan Pengelolaan Keuangan dan asset Daerah	0	0	0	2	2	100 %
Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian	0	0	0	2	2	100 %
Kecamatan Martapura	0	0	0	2	2	100 %
Kecamatan Astambul	0	0	0	1	1	100 %
Kecamatan Kertak Hanyar	0	0	0	1	1	100 %
Sekretariat Daerah	0	0	1	0	1	100 %

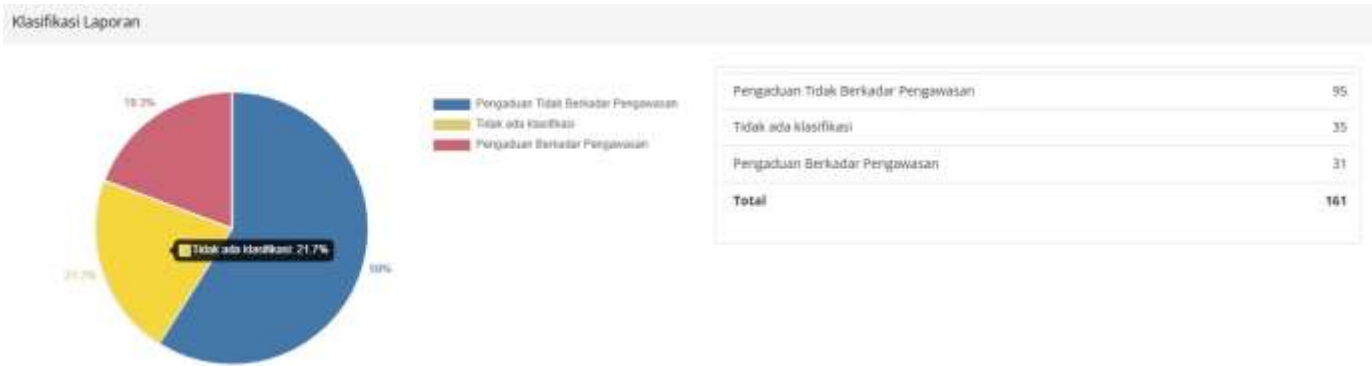
LAPORAN PERSENTASE ADUAN MASYARAKAT DAN HASIL EVALUASI ADUAN
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANJAR PRIODE
1 JANUARI S/D 31 DESEMBER TAHUN 2025

1. SUMBER LAPORAN



Grafik diatas menggambarkan laporan masuk penggunaan aplikasi LAPOR! Yang sudah terdesposisi/tersampaikan total 161 laporan, melalui Andrioid 33 dan 87 laporan melalui Website , 1 Laporan melalui SMS , Whatsapp 34 Laporan.

2. KLASIFIKASI LAPORAN



Grafik diatas menggambarkan paling banyak pengaduan berkadar pengawasan ada 31 laporan, 95 pengaduan tidak berkadar pengawasan, Dan 35 Laporan Tidak ada Klasifikasi

HASIL REKAP LAPORAN MASYARAKAT UNIT KERJA YANG RESPONSIF DALAM MENANGGAPI ADUAN DARI TANGGAL 01 JANUARI S.D 31 DESEMBER 2025

NO	SKPD/PD/PANWASLU	TINDAK LANJUT < 5 HARI	TINDAK LANJUT > 5 HARI	KETERANGAN
1.	Kecamatan Tatah Makmur	3		
2.	Kelurahan Pasayangan	4		
3.	Puskesmas Martapura2	1		
4	SDN Indrasari 2 Martapura	4		
5	Dinas Pertanian	2		
6	PD Pasar Bauntung Batuah	5		
7	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Dan Pertanahan	4		
8	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup	2		
9	Dinas Kesehatan	5		
10	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	1		
11	Dinas Pendidikan	2		
12	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	4		
13	Dinas Perhubungan	3		
14	Satuan Polisi Pamong Praja	3		
15	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	4		
16	Inspektorat kabupaten banjar	2		
17	PT. Air Minum Intan Banjar	2		
18	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	4		
19	Dinas Koperasi, Usaha Mikro Perindustrian dan Perdagangan	1		

20	Badan Pengelolaan Keuangan dan asset Daerah	2		
21	Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian	2		
22	Kecamatan Martapura	2		
23	Kecamatan Astambul	4		
24	Kecamatan Kertak Hanyar	2		
25	Sekretariat Daerah	2		

Implementasi dan Komitmen Pemerintah Daerah

2.1 Komitmen Penerapan Sejak Awal

Kabupaten banjar telah resmi mengaktifkan SP4N-LAPOR sejak 2017- Sekarang dan terus menjaga komitmen bersama antar instansi dalam pelaksanaan layanan pengaduan public.

2.2. Penghargaan dan capaian

Pada tahun 2021 , layanan pengaduan SP4N _ LAPOR di kabupaten banjar masuk dalam Top 30 nasional SP4n-LAPOR menunjukan pengelolaan yang relative baik . ini pmenunjukkan bahwa kualitas dan efektivitas respons serta pelibatan instansi mendapat pengakuan nasional. Tahun 2025 penilaian tingkat nasional oleh Kementerian KOMDIGI untuk Kabupaten Banjar berpredikat Sedang.

Sosialisasi dan Keterlibatan Pemangku Kepentingan

1. Sosialisasi

Pemerintah Kabupaten Banjar telah melaksanakan Sosialisasi LAPOR sebanyak 120 peserta terdiri dari operator aplikasi , SKPD, Kecamatan, Pelajar , Ormas bahkan BUMD . tujuannya untuk meningkatkan pemahaman dan pemanfaatan saluran pengaduan public. Adanya pelibatan narasumber Dari Dinas Komunikasi dan Infrmatika Provinsi Kalsel dan kabupaten Banjar dalam sosialisasi menunjukkan upaya meningkatkan kualitas tanggapan terhadap pengaduan.

2. Melaksanakan Rapat Koordinasi

Pemerintah Kabupaten Banjar juga stelah melaksanakan Rapat Koordinasi Antar Pejabat Penghubung sebanyak 50 Peserta yang bertujuan untuk menyamakan presepsi, memperkuat peran admin SP4N-LAPOR pada masing masing perangkat daerah, serta mengevaluasi capaian dan kendala penanganan pengaduan kegiatan ini di damping oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalsel .

Foto Kegiatan Sosialisai LAPOR



Foto kegiatan Rapat Koordinasi LAPOR



Analisis Kinerja

Aspek Kuat ;

- System tersedia dan terintegritas nasional
- Adanya penghargaan nasional dan pengakuan historis
- Sosialisasi terus dilakukan kepada masyarakat dan aparatur
- Komitmen tinggi dari pimpinan daerah untuk mempertahankan implementasi.

Tantangan/Kinerja sedang/ Perlu peningkatan:

- Respon cepat oleh SKPD masih belum konsisten, dan ada indikasi penurunan kinerja tahun 2025 yang memerlukan tindakan koordinatif.
- Belum ada data volume laporan spesifik untuk kabupaten banjar yang di Publikasikan.

Rekomendasi Sederhana Untuk Meningkatkan Kinerja

1. Monitoring dan evaluasi Kinerja Respons SKPD

- Melakukan Penilaian berkala terhadap waktu respon dan penyelesaian aduan.

2. Publikasi statistik Laporan

- Merilis Berkala Jumlah pengaduan masuk, di selesaikan dan jenis pelayanan yang kritis.

3. Pelatihan lanjutan untuk Operator dan SKPD

- Fokus pada standar respons, komunikasi publik, dan dokumentasi tindak lanjut

SOP DAN FUNGSI KEWENANGAN PEJABAT PENGHUBUNG



KESIMPULAN

Langkah Pemerintah Kabupaten Banjar Dalam SP4N-LAPOR

1. Mempromosikan, mengedukasi dan menyebarkan informasi kepada masyarakat mengenai SP4N-LAPOR! dalam rangka peningkatan partisipasi masyarakat
2. Memfasilitasi pembentukan tim penyelesaian pengaduan lintas di Kabupaten Banjar
3. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap SKPD , Perusahaan Daerah, KPU, dan Bawaslu dalam mengoperasionalkan SP4N-LAPOR!
4. Memfasilitasi dan membantu peningkatan kapasitas organisasi dan sumberdaya manusia dalam pengelolaan SP4N-LAPOR
5. Dalam menjalankan tugas, semua jajaran pengelola pengaduan wajib menjaga, menyimpan, dan merahasiakan informasi pengadu, substansi pengaduan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian pengaduan yang bersifat rahasia dan sensitif.
6. Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan:
 - a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam **3 (Tiga) hari kerja**;
 - b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam **14 (empat belas) hari kerja**;
 - c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam **60 (enam puluh) hari kerja**;
 - d. Jika tidak ada tindak lanjut dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI

7. Penyusun Laporan Tahunan

- 1. Noor Syawli Syahri S.Kom
Kabid Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik
- 2. Yuanida Meldasari,A.Md
Kepala Seksi Pengelolaan Opini Publik
- 3. Syiblia Deya Hapsa, SE
Pranta Humas

Pemerintah dituntut untuk:

- 1. Hadir melindungi dan memberi rasa aman pada seluruh warga negara.
- 2. Membuat Pemerintah tidak absen dengan membangun tata kelola Pemerintah yang bersih, efektif, demokratis dan terpercaya.
- 3. Menolak negara lemah dengan melakukan reformasi sistem dan penegakan hukum yang bebas korupsi, bermartabat dan terpercaya.

Tuntutan Publik di Era Modern



**MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DENGAN PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT YANG EFEKTIF DAN EFISIEN.**

MARI KITA BUDAYAKAN KERJA BERSAMA
STOP EGO SECTORAL!

Martapura, 02 Januari 2026
Ditandatangani secara elektronik oleh:
Kepala Dinas



Drs. H. M. AIDIL BASITH, M. AP
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19660107 198903 1 008



Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, surat ini telah ditandatangani secara elektronik yang tersertifikasi oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stemple basah.

