

LAPORAN BULAN SEPTEMBER
HASIL EVALUASI PEMANTAUAN ISU PUBLIK, PENDAPAT UMUM
DAN ADUAN MASYARAKAT TAHUN 2026



LAPOR!

MANIS

MAJU, MANDIRI, AGAMIS

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!

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

Era reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru di mana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Komitmen politik tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai undang-undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu: kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan pendapat di muka umum tanpa rasa takut.

Kehadiran berbagai undang-undang tersebut dapat dikatakan sebagai tonggak akan hadirnya era demokrasi di Indonesia. Konsekuensi dari itu semua kedaulatan dipegang oleh rakyat sehingga suara rakyat harus didengar dan diperhatikan oleh pemerintah yang diberi otoritas oleh rakyat melalui pemilihan presiden, gubernur dan walikota/bupati secara langsung. Adopsi tatanan demokrasi dan keterbukaan tersebut tentu tidak hanya terjadi dalam kehidupan politik melainkan juga pada bidang-bidang kehidupan lainnya seperti pelayanan publik.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai langkah upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Hal ini juga merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tindak lanjut amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 adalah diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang mengisyaratkan dibentuknya **Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)** serta merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.

Melalui SP4N diharapkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat ditangani dengan cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kewenangan masing-masing penyelenggara dan mendorong peningkatan kinerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Sistem Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

Atas ditetapkannya Aplikasi LAPOR! sebagai kanal resmi pengaduan masyarakat yang pelaksanaannya dikoordinasikan, dikelola dan diawasi oleh 3 lembaga negara dalam bentuk kemitraan antara Kemen PAN-RB, KSP, dan Ombudsman RI, Pemerintah Kabupaten Banjar telah menerbitkan Keputusan Bupati Banjar tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Pejabat Penghubung Satuan Organisasi Pemerintah Daerah Kabupaten Banjar pada tanggal 14 Agustus 2017. Selain itu, Pemerintah Kabupaten Banjar melalui Dinas Komunikasi, Informatika Setatistik dan Persandian

**KEGIATAN PEMANTAUAN ISU PUBLIK PENDAPAT UMUM
DAN ADUAN MASYARAKAT**

LAPORAN PENGELOLAAN MASUK

Sejak tanggal 1 September hingga 30 Setember 2026 , Pemerintah Kabupaten Banjar telah menerima laporan masuk, Berikut Tabel laporan.
Diantara **16** laporan yang telah masuk terdapat **0** Laporan belum terverifikasi, **0** laporan yang terdisposisi belum tindak lanjut, **6** terdisposisi sedang proses ,**9** Laporan terdisposisi selesai (5 Laporan tertunda /Arsip).

Bulan	Jumlah Laporan
Januari	12
Februari	5
Maret	11
April	9
Mei	10
Juni	15
Juli	14
Agustus	15
September	15
Oktober	
November	
Desember	
TOTAL	106

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	JUMLA H
1.	Pengaduan Berkadar Pengawasan	2
2.	Tidak ada klasifikasi	0
3.	Pengaduan tidak Berkadar Pengawasan	13
4.	Aspirasi	0
Jumlah aspirasi dan pengaduan online		15

Laporan Berdasarkan Sumber

N O	SUMBER LAPORAN	JUMLA H
1.	Android	2
2.	SMS	0
3.	Website	12
4.	IOS	0
5.	Tatap Muka	1
Jumlah aspirasi dan pengaduan online		15

Berdasarkan tabel di atas, pada Bulan September 2026 sarana pengaduan LAPOR! yang paling banyak digunakan warga adalah melalui SMS 0 orang, Selanjutnya melalui Website sebanyak 12 orang, Melalui IOS Sebanyak 0 orang, melalui Android sebanyak 2 orang. Dan tatap muka 1 orang

Laporan Berdasarkan Status Laporan

NO	Status Laporan	JUMLA H
1.	Laporan Belum Terverifikasi	0
2.	Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	0
3.	Terdisposisi Sedang Diproses	6
4.	Terdisposisi Selesai	9
5.	Laporan Tertunda	1
6.	Laporan Arsip	4
Jumlah aspirasi dan pengaduan online (Tanpa Arsip dan Tunda)		15

Dari 15 laporan yang telah di disposisikan Admin Utama Pemerintah Kabupaten Banjar ke Pejabat penghubung yang ada di unit kerja, 0 Laporan Belum Terverifikasi, 0 Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti, 6 Terdisposisi Sedang Diproses, 9 Terdisposisi Selesai , 1 Laporan Tertunda, 4 Laporan Arsip

Laporan Berdasarkan Kategori Laporan

NO	Kategori Laporan	BULAN	JUMLAH
1	Pengelolaan Sampah	September	2
2	SP4N-LAPOR!	September	1
3.	Pemberdayaan Masyarakat	September	1
4	Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	September	1
5	Lainnya terkait Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	September	1
6	Lainnya terkait Infrastruktur Pendukung	September	1
7	Infrastruktur Jalan	September	3
8	Ketertiban Umum	September	1
9	Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	September	1
10	lainnya (infrastruktur)	September	1
11	Sarana/Prasarana Kelistrikan	September	1
12	Lainnya terkait Perhubungan	September	1
TOTAL			15

Laporan Berdasarkan Disposisi Laporan

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL
Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup	0	0	2	1	3	100 %
PT. Air Minum Intan Banjar	0	0	0	1	1	100 %
Kecamatan Martapura Timur	0	0	0	1	1	100 %

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL
Dinas Perhubungan	0	0	1	1	2	100%
Inspektorat kabupaten banjar	0	0	0	1	1	100%
Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Dan Pertanahan	0	0	2	2	4	100%
Dinas Pendidikan	0	0	0	1	1	100%
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	0	0	0	1	1	100%
PT PLN ULP MARTAPURA	0	0	1	0	1	100%

LAPORAN PERSENTASE ADUAN MASYARAKAT DAN HASIL EVALUASI
ADUAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN BANJAR
PRIODE
1 SEPTEMBER S/D 30 SEPTEMBER TAHUN 2026

NO	SKPD/PD/PANWASLU	TINDAK LANJUT < 3 HARI	TINDAK LANJUT > 3 HARI	KETERANGAN
1.	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup	1		
2.	PT. Air Minum Intan Banjar	2		
3.	Kecamatan Martapura Timur	1		
4.	Dinas Perhubungan	1		
5.	Inspektorat kabupaten banjar	1		
6.	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang Dan Pertanahan	1		
7	Dinas Pendidikan	1		
8	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	1		
9	PT PLN ULP MARTAPURA		3	

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 (lima) hari kerja**;
 - b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnnya diselesaikan dalam **14 (empat belas) hari kerja**;
 - c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnnya 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 Bulanan
 1. Noor Syawli Syahri S.Kom
Kabid Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik
 - 2 Yuanida Meldasari,A.Md
Kepala Seksi Pengelolaan Opini Publik

3. Operator kabupaten Banjar
Syiblia Deya Hapsa,SE
Pranata Hubungan Masyarakat

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!

Ditetapkan di Martapura
Pada tanggal 1 Oktober 2026

Ditandatangani secara elektronik oleh:
Kepala Diskominfo, Statistik dan Persandian

FAISAL, ST., MM
Pembina Tk.I
NIP. 19780530 200604 1 017



\$(ttd_pengirim)

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.

