

LAPORAN SP4N LAPOR

Bulan November 2025

Disusun oleh:

Ayu Retno Setyowati

Tim Kerja Layanan Publik dan Zona Integritas

Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung

Jl. Cikapayang No. 5, Tamansari, Kota Bandung

LAPORAN BULANAN
TENTANG
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I BANDUNG
BULAN NOVEMBER 2025

A. Pendahuluan**1. Umum**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan dasar untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara di bidang pelayanan publik. Hak dan kewajiban antara masyarakat dan penyelenggara diatur sedemikian rupa sebagai upaya meningkatkan kualitas dan menjamin penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara nasional, maka diperlukan layanan aspirasi dan pengaduan online yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) merupakan sistem pengaduan yang dibentuk oleh Pemerintah Indonesia sebagai salah satu wujud komitmen dalam mendukung prinsip pemerintahan terbuka serta meningkatkan kualitas Pelayanan Publik. Hal ini merupakan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara negara untuk menyelenggarakan Pelayanan Publik sesuai dengan tujuan pembentukan, dimana salah satunya meliputi pengelolaan pengaduan masyarakat. Pada tahun 2013, Presiden menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik. Peraturan ini mengatur mengenai hak, kewajiban, mekanisme, serta sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional yang bertujuan untuk melindungi pengguna pelayanan dalam mendapatkan Pelayanan Publik yang berkualitas, wajar dan adil. Melalui SP4N diharapkan publik dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan serta aspirasi terkait dengan Pelayanan Publik.

Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan bertujuan untuk terwujudnya penanganan pengaduan masyarakat terpadu yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan, terwujudnya koordinasi penanganan pengaduan Masyarakat terpadu di lingkungan Kementerian Kesehatan sehingga menghindari terjadinya tumpang tindih dalam penanganan pengaduan Masyarakat, dan meningkatnya kualitas pelayanan publik. Pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian Kesehatan dapat disampaikan secara langsung melalui tatap muka, secara tertulis/surat, media elektronik, dan media cetak kepada pimpinan atau pejabat Kementerian Kesehatan. Dalam rangka mewujudkan penanganan yang terpadu secara cepat, tepat, efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan, setiap unit utama membentuk Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di lingkungan Kementerian Kesehatan, selain di tingkat kementerian Kesehatan.

2. Maksud dan Tujuan

a. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran umum pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung.

b. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui jumlah laporan yang masuk per bulan,
2. Untuk mengetahui jumlah laporan berdasarkan hasil tindak lanjut kurang dari 5 hari,
3. Untuk mengetahui jumlah laporan berdasarkan sumber laporan,
4. Untuk mengetahui jumlah laporan berdasarkan jenis klasifikasi laporan,

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini adalah laporan yang berhasil di input ke dalam system SP4N Lapor (manual) maupun laporan disposisi melalui kanal web SP4N Lapor dan dilaporkan setiap harinya oleh admin instansi.

4. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 387);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2002 Tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2003 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 680 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik,
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650),
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekarantinaan Kesehatan;
11. Keputusan Direktur Jenderal Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Nomor: HK.02.02/C/334/2024 Tentang Tim Kerja Di Lingkungan Unit Pelaksana Teknis Bidang Kekarantinaan Kesehatan.

B. Kegiatan Yang Dilaksanakan

Kegiatan yang dilakukan yaitu merekap laporan yang berasal dari kanal web SP4N Lapor! baik yang diinput manual oleh admin instansi maupun laporan yang masuk atau terdisposisi dari unit utama. Kegiatan ini dilakukan setiap bulan.

C. Hasil yang Dicapai

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. Sistem pelaporan masyarakat terpadu yang dioptimalkan dengan penerapan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dapat meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan percepatan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Masyarakat.

SP4N Lapor! Ini bertujuan agar penyelenggara pelayanan publik dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat dan terkoordinasi secara *real time*, penyelenggara pelayanan publik bisa memberikan akses untuk masyarakat agar berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. SP4N Lapor! Memiliki jangka waktu penyelesaian pengaduan yaitu:

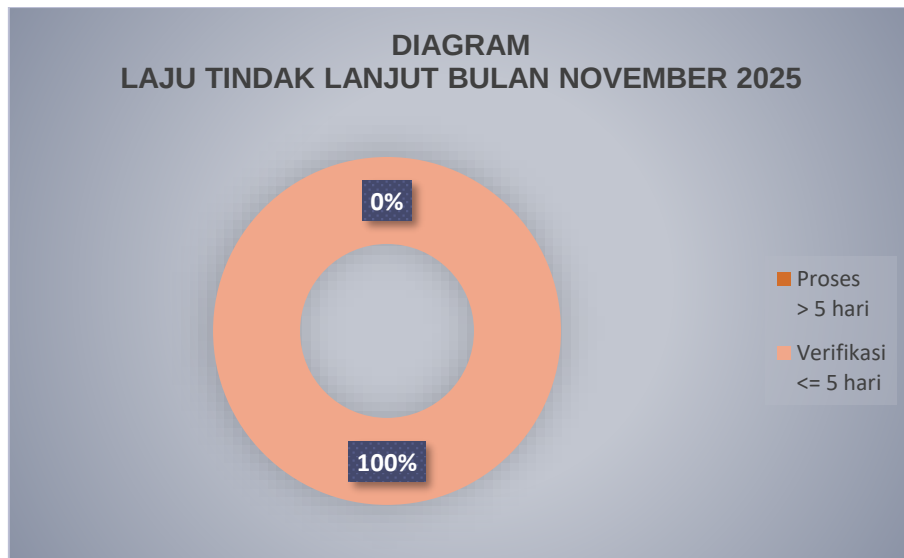
1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat nominatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja,
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja,
3. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

Sepanjang Bulan November 2025, admin Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung tidak menerima laporan pengaduan pelayanan publik secara elektronik melalui website SP4N LAPOR!, namun laporan yang masuk adalah laporan yang diinput secara manual oleh admin yang didapatkan dari berbagai sumber pengaduan seperti website (aplikasi chatway), google review, email, maupun ke hotline Whatsapp (WA) resmi Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung. Adapun hasil rincian rekapitulasi laporan pengaduan pelayanan publik Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Laju Tindak Lanjut Bulan November 2025

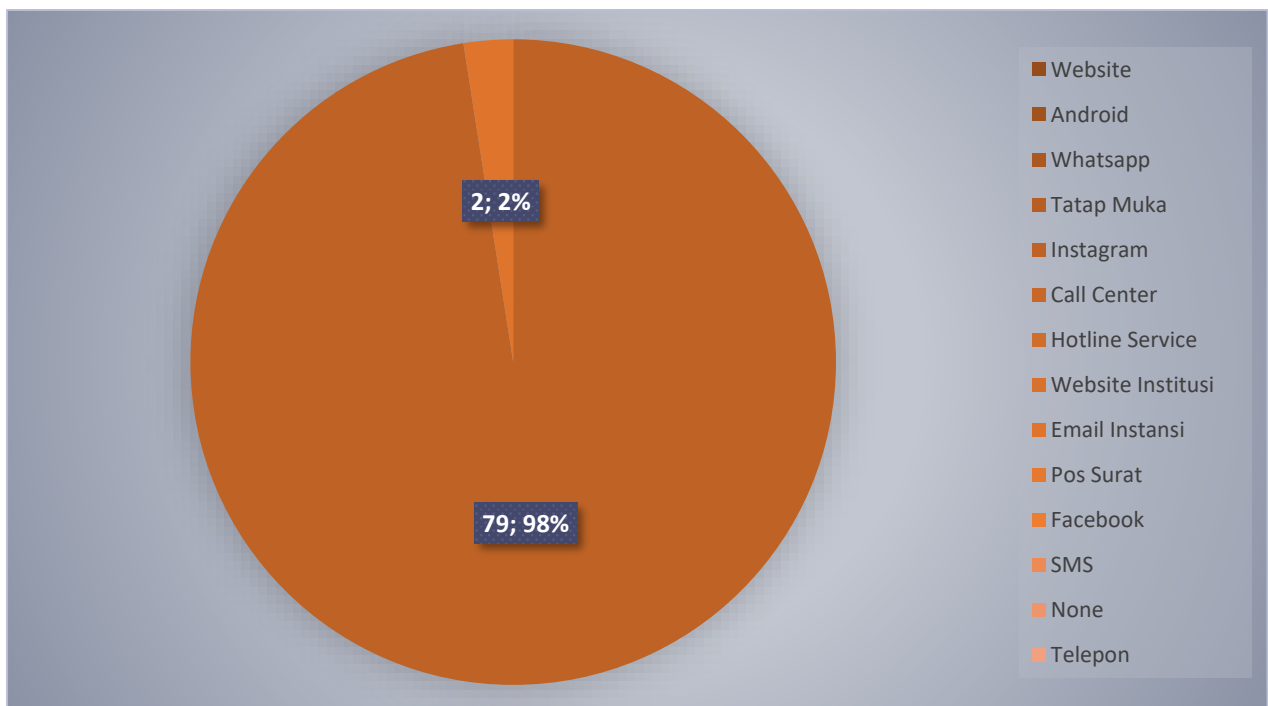
Nama Instansi	Jenis Instansi	Proses > 5 hari	Verifikasi <= 5 hari	Laporan	Hari	Rata-rata
BKK Bandung	Unit Kerja	0 Laporan	81 Laporan	81	81	1.0 Hari
Jumlah		0	81	81	81	1 Hari

Berdasarkan tabel diatas bahwa laju tindak lanjut atas pelaporan aduan melalui kanal SP4N Lapor! baik yang di input manual oleh admin maupun laporan disposisi dari admin unit utama selama bulan November berjumlah 81 laporan.



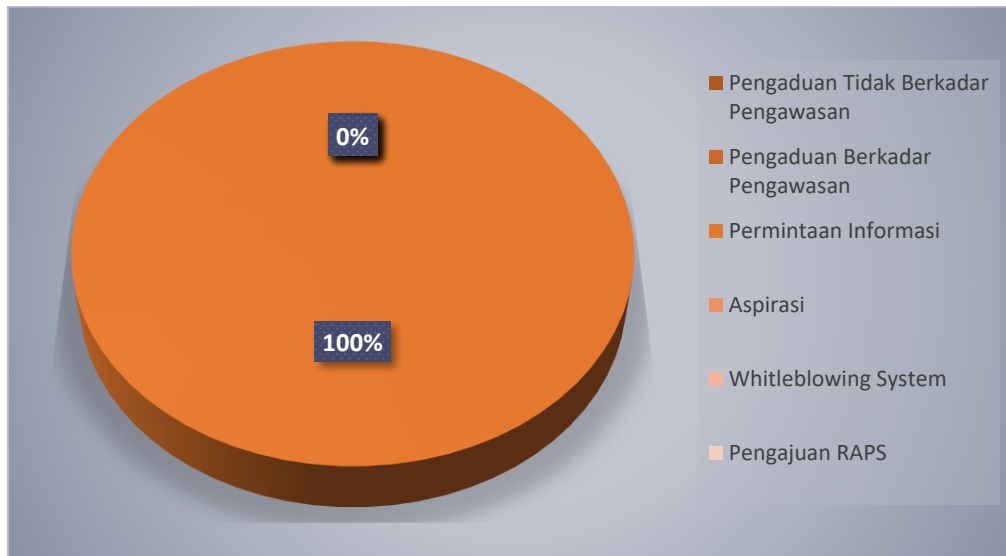
Berdasarkan diagram diatas bahwa laju tindak lanjut atas pelaporan aduan melalui kanal SP4N Lapor! baik yang di input manual oleh admin maupun laporan disposisi dari admin unit utama telah terverifikasi atau terproses ≤ 5 hari.

**Tabel 1. 2
Sumber Laporan Bulan November 2025**



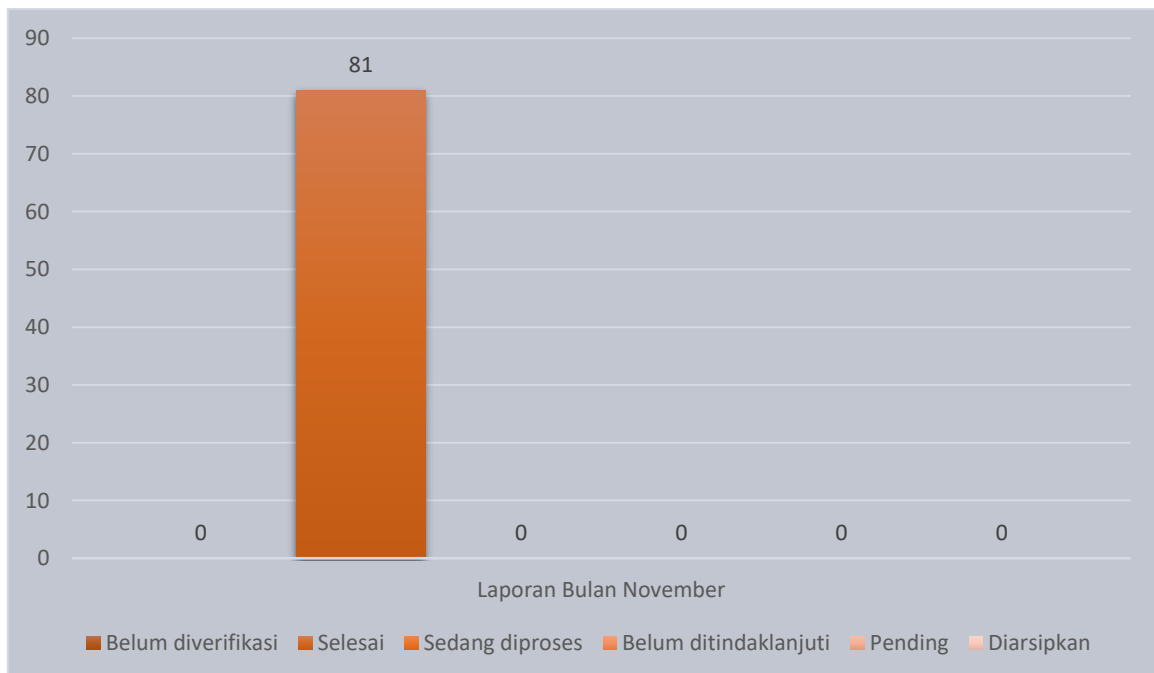
Berdasarkan diagram diatas bahwa sumber laporan aduan melalui kanal SP4N Lapor! baik yang di input manual oleh admin maupun laporan disposisi dari admin unit utama selama bulan November terbanyak yaitu melalui instagram sebanyak 79 laporan atau 98% dari total laporan yang masuk.

Tabel 1. 3
Klasifikasi Laporan Bulan November 2025



Berdasarkan diagram diatas bahwa klasifikasi laporan aduan melalui kanal SP4N Lapo! baik yang di input manual oleh admin maupun laporan disposisi dari admin unit utama selama bulan November yaitu berjenis permintaan informasi sebanyak 81 laporan.

Tabel 1. 4
Jumlah Laporan Yang Masuk Bulan November 2025



Berdasarkan diagram batang diatas bahwa jumlah laporan aduan melalui kanal SP4N Lapo! baik yang di input manual oleh admin maupun laporan disposisi dari admin

unit utama selama bulan November yaitu berjumlah 81 laporan dan semua laporan sudah selesai tertangani.

D. Simpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Dari data yang didapatkan selama bulan November 2025, diperoleh data sebanyak 81 laporan dimana laporan tersebut berasal dari upload laporan manual dari admin yang didapatkan dari berbagai sumber seperti email instansi, Instagram maupun aplikasi Whatsapp. Seluruh laporan tersebut telah terverifikasi dan sudah ditindaklanjuti dalam waktu kurang dari 5 hari. Laporan yang ada berupa laporan dengan kategori permintaan informasi yang dimana pertanyaan yang diajukan adalah berupa jam pelayanan, harga layanan, cara untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan, dan cara pengajuan Kerjasama klinik untuk penerbitan ICV sampai dengan informasi mengenai kegiatan magang di kantor BKK Bandung.

Sejauh ini penyelenggaraan pengelolaan aduan pada kanal aplikasi SP4N Lapor dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan harapan. Walaupun sulit mendapatkan *feedback* dari masyarakat atas layanan yang telah diberikan, namun hal itu bisa diatasi dengan laporan manual berupa permintaan informasi yang masuk melalui akun resmi instansi.

Tujuan SP4N - LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya dengan tujuan:

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik,
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Namun dalam prakteknya masih banyak masyarakat takut untuk menggunakan aplikasi SP4N Lapor, padahal SP4N Lapor merupakan wadah yang tepat untuk pengguna jasa dalam menyampaikan aspirasi nya kepada suatu instansi tertentu, dimana setiap laporan baik pengaduan maupun aspirasi berupa kritik dan saran langsung diterima oleh instansi yang dituju.

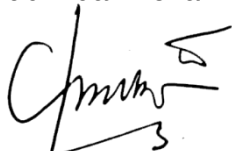
2. Saran

- a. Perlu adanya sosialisasi rutin baik kepada internal maupun eksternal instansi agar laporan yang didapatkan bukan hanya laporan manual admin akan tetapi laporan terdisposisi dari unit utama. Sosialisasi ini tidak harus dengan tatap muka melainkan bisa melalui aplikasi zoom maupun pembuatan media informasi lain seperti video edukasi yang di unggah pada laman resmi BKK Bandung,
- b. Perlu adanya komitmen dari berbagai pihak baik induk maupun wilker agar pelaksanaan pelayanan pengaduan SP4N Lapor kepada masyarakat berjalan dengan lancar,
- c. Perlu adanya bimbingan teknis atau monitoring dan evaluasi secara berkala dari unit utama untuk memantau dan mengawasi secara langsung laporan yang dilaporkan oleh admin instansi,
- d. Perlu adanya monitoring dan evaluasi secara berkala untuk setiap laporan yang masuk ke dalam SP4N Lapor agar setiap wilayah kerja memiliki tanggung jawab untuk melaporkan aduan masyarakat secara rutin,

E. Penutup

Laporan ini sebagai bentuk pertanggungjawaban sebagai tim Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung, dan disusun dengan harapan mampu sebagai sarana akuntabilitas dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan yang akan datang dan sebagai bahan monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat melalui website Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!).

Mengetahui,
Ketua Tim Kerja
Layanan Publik dan Zona Integritas



Fitri Mayawati, SKM
NIP. 197111191998032001

Bandung, 15 Desember 2025
Pembuat Laporan,



Ayu Retno Setyowati
NIP. 199203042022032006