

LAPORAN BULANAN



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

Maret 2026

Disusun oleh:
Ayu Retno Setyowati

Tim Kerja Layanan Publik dan Zona Integritas

LAPORAN BULANAN
TENTANG
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)
BALAI KEKARANTINAAN KESEHATAN KELAS I BANDUNG
MARET 2026

A. Pendahuluan

1. Umum

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), transparan, dan akuntabel, pemerintah telah mengembangkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) melalui platform Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Sistem ini menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, pengaduan, maupun permintaan informasi terhadap pelayanan publik. SP4N-LAPOR! hadir sebagai sarana integrasi pengaduan pelayanan publik secara nasional untuk memastikan setiap aspirasi masyarakat dapat dikelola secara cepat, tepat, dan terpadu.

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.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik, mewajibkan setiap instansi pemerintah menyediakan sarana dan mekanisme pengaduan. Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung sebagai unit pelaksana teknis di bidang kekarantinaan kesehatan memiliki kewajiban untuk menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat terkait pelayanan kekarantinaan kesehatan, baik di pintu masuk maupun wilayah kerja secara cepat, tepat, dan terkoordinasi. Pengelolaan pengaduan yang baik menjadi indikator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membangun

kepercayaan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan penyusunan laporan bulanan sebagai bentuk monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!.

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 sistem 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 Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182),
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terpadu di Lingkungan Kementerian Kesehatan;
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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 319),
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 680 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik,
13. 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:

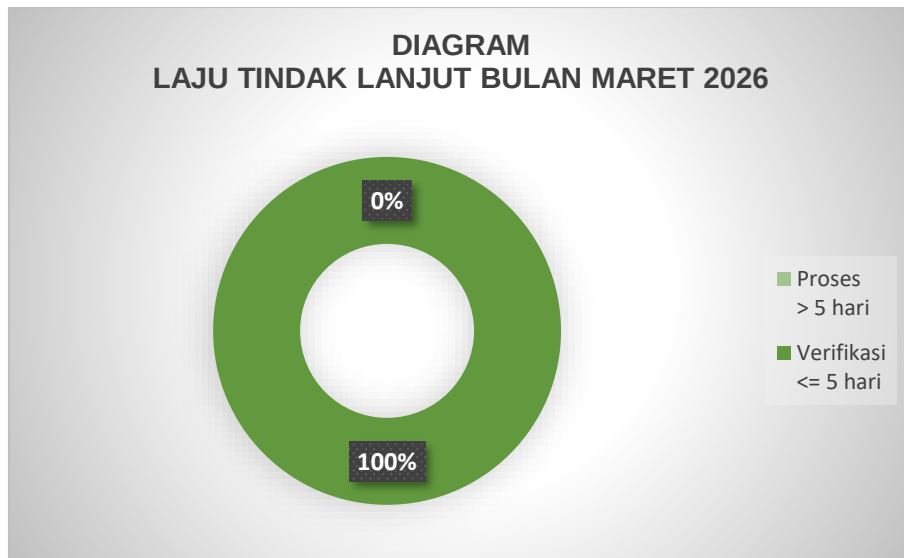
1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat nominatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja,
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja,
3. Pengaduan berkadar pengawasan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

Sepanjang Bulan Maret 2026, admin Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung tidak menerima laporan pengaduan pelayanan publik secara elektronik yang terdisposisi dari admin pusat melalui website SP4N LAPOR!, namun laporan yang masuk adalah laporan yang diinput secara manual oleh admin instansi yang didapatkan dari berbagai sumber pengaduan seperti website, google review, email, media sosial 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 Maret 2026

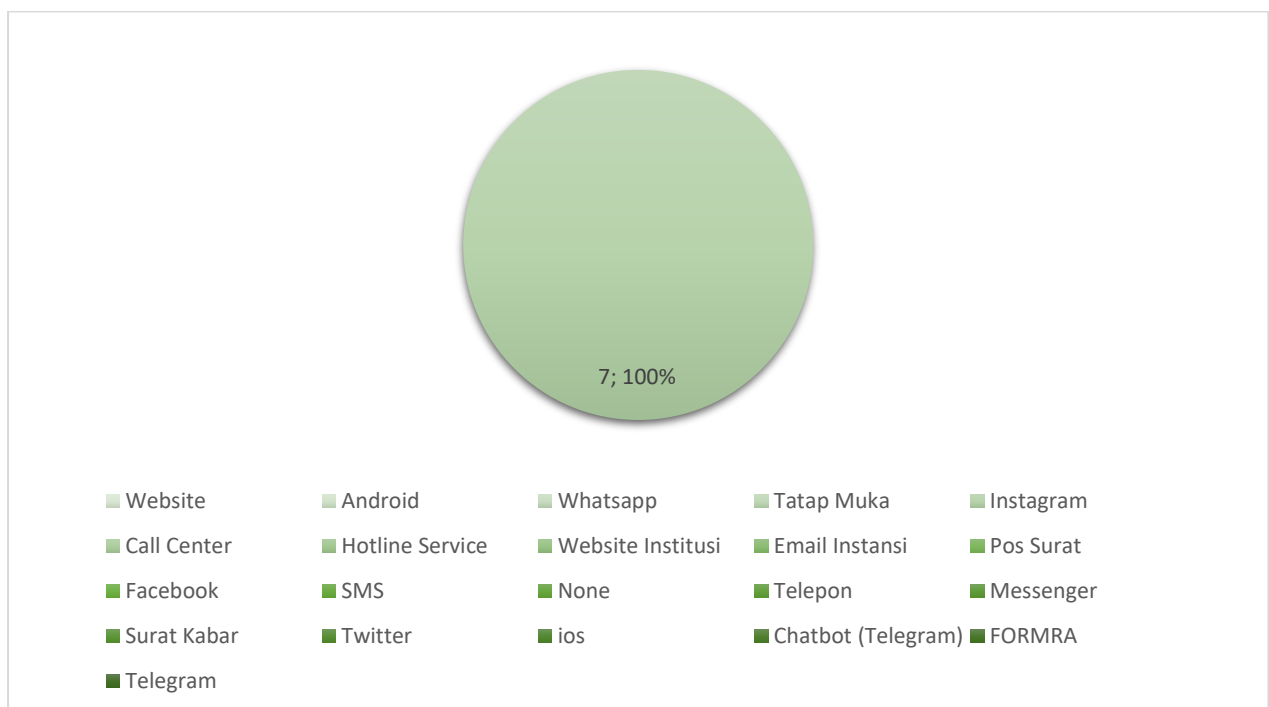
Nama Instansi	Jenis Instansi	Proses > 5 hari	Verifikasi <= 5 hari	Laporan	Hari	Rata-rata
BKK Bandung	Unit Kerja	0 Laporan	7 Laporan	7	7	1.0 Hari
Jumlah		0	7	7	7	1 Hari

Berdasarkan tabel diatas bahwa laju tindak lanjut atas pelaporan aduan melalui kanal SP4N Lapor! baik yang di input manual oleh admin instansi maupun laporan disposisi dari admin unit utama berjumlah 7 laporan.



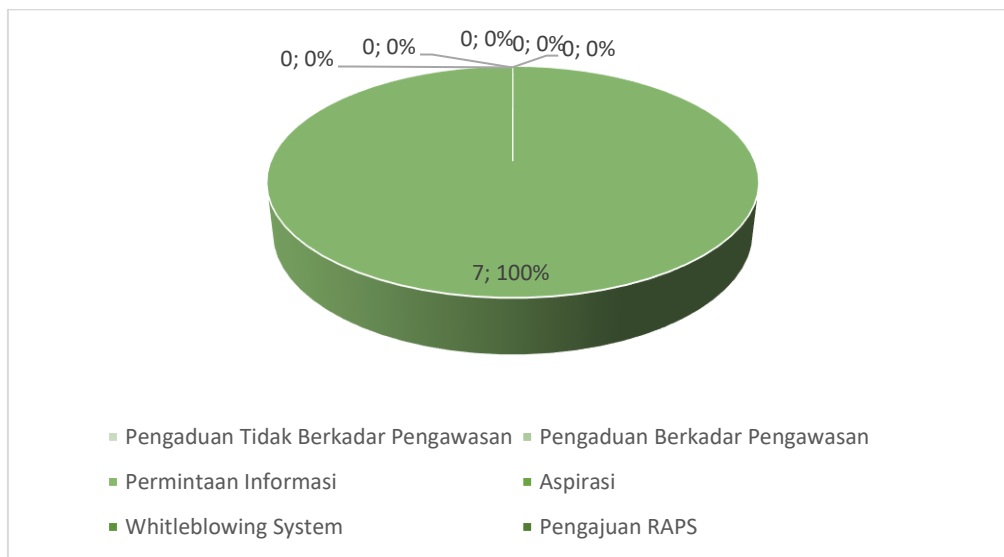
Berdasarkan diagram diatas bahwa laju tindak lanjut atas pelaporan aduan melalui kanal SP4N Lapor! baik yang di input manual oleh admin instansi maupun laporan disposisi dari admin unit utama telah terverifikasi atau terproses ≤ 5 hari sebanyak 7 laporan.

**Tabel 1. 2
Sumber Laporan Bulan Maret 2026**



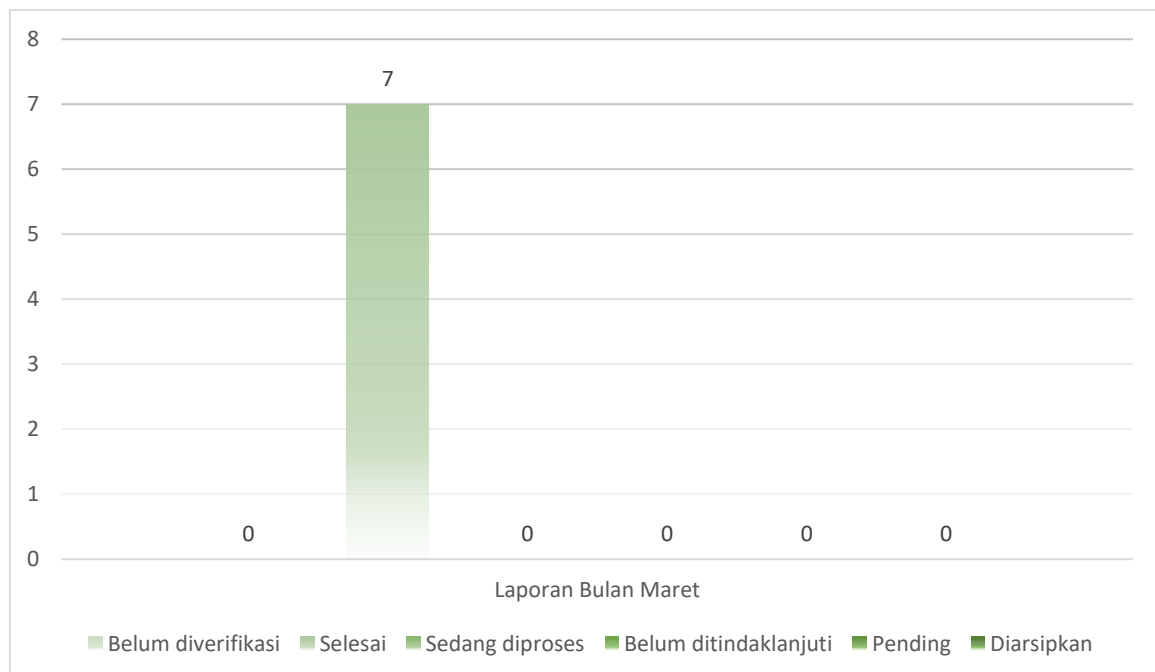
Berdasarkan diagram diatas bahwa sumber laporan aduan melalui kanal SP4N Lapor! baik yang di input manual oleh admin instansi maupun laporan disposisi dari admin unit utama selama bulan Maret terbanyak yaitu melalui instagram sebanyak 7 laporan atau 100% dari total laporan yang masuk.

Tabel 1. 3
Klasifikasi Laporan Bulan Maret 2026



Berdasarkan diagram diatas bahwa klasifikasi laporan aduan melalui kanal SP4N Lapor! baik yang di input manual oleh admin instansi maupun laporan disposisi dari admin unit utama selama bulan Maret yaitu berjenis permintaan informasi sebanyak 7 laporan.

Tabel 1. 4
Jumlah Laporan Yang Masuk Bulan Maret 2026



Berdasarkan diagram batang diatas bahwa jumlah laporan aduan melalui kanal SP4N Lapor! baik yang di input manual oleh admin instansi maupun laporan disposisi dari admin unit utama selama bulan Maret yaitu berjumlah 7 laporan dan semua laporan sudah selesai tertangani.

D. Simpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemantauan selama periode Bulan Maret tahun 2026 pengelolaan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! di Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung telah berjalan dengan baik, dengan jumlah laporan yang diterima sebanyak 7 laporan yang masuk melalui kanal SP4N-LAPOR!. Pengaduan yang dilaporkan didapatkan dari berbagai sumber seperti website, google review, email, media sosial maupun ke hotline Whatsapp (WA) resmi Balai Kekarantinaan Kesehatan Kelas I Bandung. 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, dan cara untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

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. Sosialisasi kepada masyarakat mengenai mekanisme pengaduan melalui SP4N-LAPOR! perlu terus ditingkatkan agar kanal pengaduan tetap dikenal

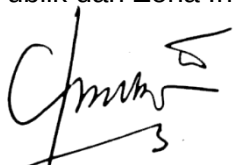
dan mudah diakses. Sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan SP4N-LAPOR! bisa melalui media informasi dan pelayanan langsung

- b. Admin instansi diharapkan tetap melakukan pengecekan rutin pada aplikasi SP4N-LAPOR! untuk memastikan tidak ada pengaduan yang terlewat atau belum terinput,
- c. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan aplikasi,
- d. Mengintegrasikan pengaduan dari kanal lain (media sosial, email, dan layanan langsung) ke dalam SP4N-LAPOR! melalui input manual,
- e. Perlu adanya komitmen dari berbagai pihak baik induk maupun wilker agar pelaksanaan pelayanan pengaduan SP4N Lapor kepada masyarakat berjalan dengan lancar,
- f. 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,
- g. 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, 07 April 2026
Pembuat Laporan,



Ayu Retno Setyowati
NIP. 199203042022032006