

# LAPORAN TAHUNAN

## SP4N-LAPOR!

### PEMERINTAH KABUPATEN WAJO



 **LAPOR!**

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

# TAHUN 2025

DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN  
STATISTIK KABUPATEN WAJO  
2026



**panrb**  
KEMENTERIAN  
PENYUSUNAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI

  
**KOMDIGI**  
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



  
KANTOR STAF PRESIDEN



**OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
KATA PENGANTAR	ii
BAB I GAMBARAN UMUM SP4N-LAPOR!	1
1. Latar Belakang	1
2. Dasar Hukum	2
3. Tujuan SP4N-LAPOR!	3
BAB II PENGELOLAAN SP4N-LAPOR! di Kabupaten Wajo	4
1. Statistik Pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Wajo	4
a) Statistik Laporan Penggunaan SP4N-LAPOR! Tindak Lanjut Pengaduan	4
b) Klasifikasi Laporan	5
c) Topik Aduan Terbanyak	6
d) Sumber Laporan	7
e) Usia Pelapor	7
2. Kendala Pengelolaan	8
a) Kendala Internal	8
b) Kendala Eksternal	8
3. Rencana Kegiatan Pengelolaan Pengaduan	8
BAB III PENUTUP	11

## KATA PENGANTAR

Sejak Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diberlakukan, secara garis besar, kehadirannya menunjukkan komitmen pemerintah dalam meneghadirkan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari semangat pembentukan UU Pelayanan Publik yang secara eksplisit dimuat dalam konsideran menimbang, bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan pelayanan publiknya.

Tak sebatas menyediakan pelayanan publik dalam bentuk fisik, pemerintah juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, serta jaminan rasa aman kepada warga negara, baik dalam rangka mengakses pelayanan, maupun menyampaikan komplain/pengaduan dalam pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan hak masyarakat dalam pelayanan publik, yakni mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang disampaikan.

Pemerintah terus berbenah dalam upaya menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Salah satunya membuka ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan publik yang belum baik, melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!).

Sengkang, Januari 2026

Penyusun

Tim Admin SP4N-LAPOR!  
Pemerintah Kabupaten Wajo

## BAB I GAMBARAN UMUM SP4N-LAPOR!

### 1. Latar belakang

Amanat peraturan perundang-undangan mewajibkan lembaga pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat. selaku unsur penyelenggaraan pemerintahan. Bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan merupakan harapan bagi warga masyarakat atas permasalahan maupun pengaduan yang disampaikan kepada instansi pelayan publik khususnya lingkup Pemerintah Kabupaten Wajo guna mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran

Dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan tuntas, Pemerintah Kabupaten Wajo melalui 41 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terus memanfaatkan fitur Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!). Pemanfaatan aplikasi umum SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) untuk menampung pelaporan atau aduan masyarakat masih belum berjalan maksimal. Pentingnya komitmen pimpinan memberdayakan sumberdaya manusia merupakan modal dasar terlaksananya pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! yang baik dan sesuai dengan ketentuan. Tujuan utamanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan pemanfaatan aplikasi tersebut. Dengan aplikasi SP4N-LAPOR! diharapkan dapat dimaksimalkan penggunaannya. Pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang baik pada aplikasi LAPOR! juga akan berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaan pengguna layanan.

Diharapkan dengan laporan ini dapat menjadikan bahan pengambilan kebijakan oleh berbagai pihak.

## 2. Dasar Hukum

- i. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
- ii. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- iii. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
- iv. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)
- v. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191)
- vi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726)
- vii. 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
- viii. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 499)
- ix. Peraturan Bupati Wajo Nomor 95 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Lingkup Pemerintah Daerah
- x. Peraturan Bupati Wajo Nomor 157 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas

Peraturan Bupati Wajo Nomor 95 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Lingkup Pemerintah Daerah

- xi. Keputusan Bupati Wajo Nomor 536.1/VI/Tahun 2025 tentang Pembentukan Tim Koordinasi dan Petugas Administrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat Kabupaten Wajo Tahun 2025

3. Tujuan SP4N-LAPOR!

- i. mewujudkan penyelenggara pelayanan publik yang dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik,
- ii. penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan,
- iii. meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### PENGELOLAAN SP4N-LAPOR! DI KABUPATEN WAJO

1. Statistik Pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Wajo
  - a) Statistik Laporan Penggunaan SP4N-LAPOR! Tindak Lanjut Pengaduan

Periode Laporan Masuk: 01/01/2025 - 12/31/2025

Hitung Laporan Form Manual:

Submit

Nama Instansi: Pemerintah Kabupaten Wajo  
 Nomor SK: Nomor 536.1/VI/Tahun 2025  
[KLIK DISINI UNTUK MENGUNDUH SK](#)  
 Dokumen Laporan Tahunan Instansi: Instansi belum mengupload dokumen laporan tahunan

Terakhir Kali Dilihat: 2026-01-12 01:16:34  
 Data Terakhir Diperbaru: 2026-01-12 00:26:39

Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	1	18	0	0	19	100	1.8	0	0

Pengelolaan Laporan Masuk Ke Atas

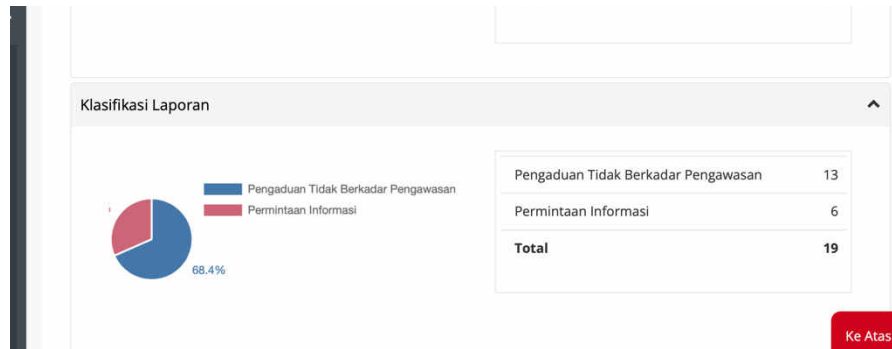
Statistik Laporan :

- Belum terverifikasi : 0 laporan
- Belum ditindaklanjuti : 0 laporan
- Proses : 1 laporan
- Selesai : 18 laporan
- Tunda : 0 laporan
- Arsip : 0 laporan
- Total : 19 laporan
- % Tindak Lanjut : 100
- RTL : 1,8

Berdasarkan statistik akun Pemerintah Kabupaten Wajo untuk tahun 2025 pada website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), persentase penyelesaian

pengaduan (%TL) adalah 100% (seratus persen), dan rata-rata waktu tindak lanjut pengaduan (RTL : Rata-rata Tindak Lanjut) adalah 1,8 hari.

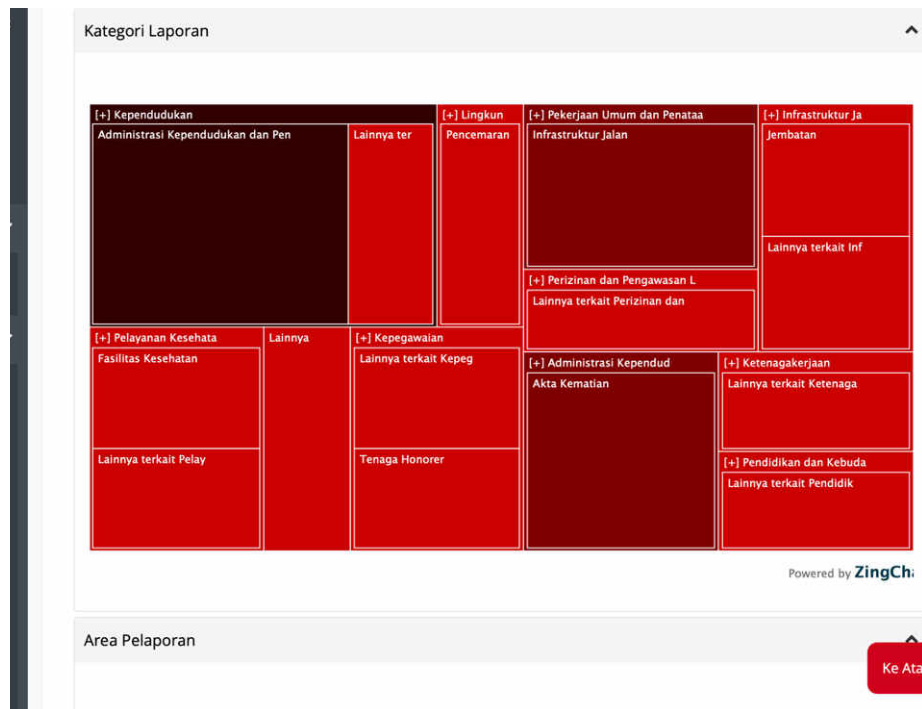
## b) Klasifikasi Laporan



### Klasifikasi Laporan :

- Aspirasi : 0 laporan
- Pengaduan berkadar pengawasan : 0 laporan
- Pengaduan tidak berkadar pengawasan : 13 laporan
- Permintaan informasi : 6 laporan
- Total : 19 laporan**

### c) Topik Aduan Terbanyak

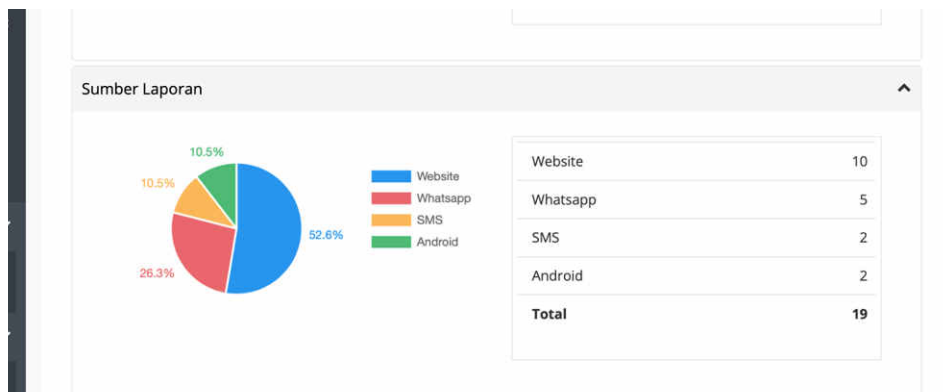


#### Topik Aduan :

- Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil : 6 laporan
- Pelayanan Kesehatan : 4 laporan
- Infrastruktur Jalan dan Jembatan : 4 laporan
- Kepegawaian : 2 laporan
- Lingkungan Hidup : 1 laporan
- Pendidikan dan Kebudayaan : 1 laporan
- Ketenagakerjaan : 1 laporan

**TOTAL : 19 Laporan**

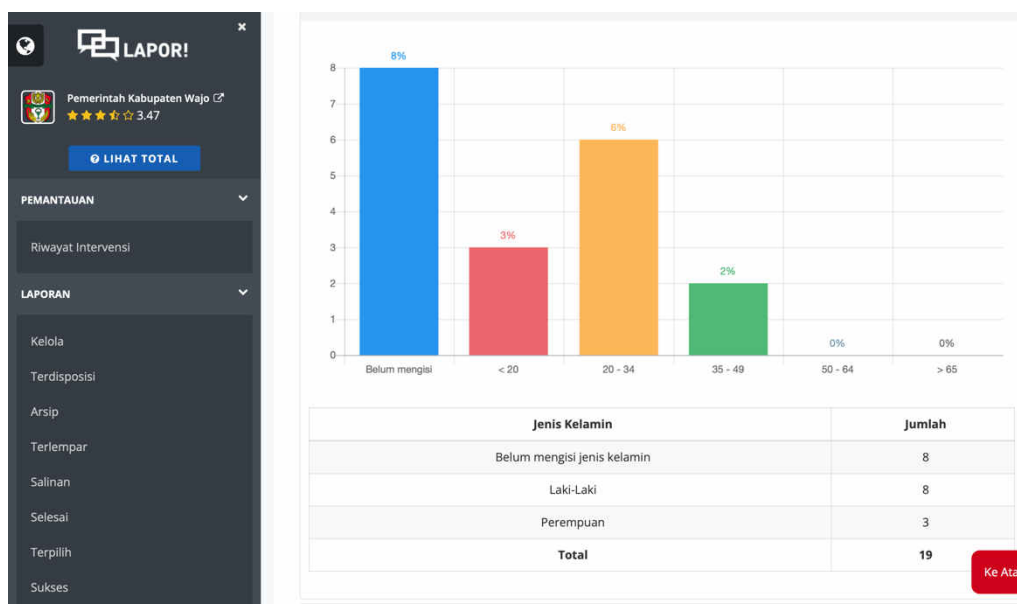
## d) Sumber Laporan



### Sumber Laporan :

- Website : 10 laporan
- Whatsapp : 5 laporan
- SMS : 2 laporan
- Android : 2 laporan
- Total : 19 laporan**

## e) Usia Pelapor



Usia Pelapor :

- Belum mengisi usia : 8%
- < 20 tahun : 3%
- 20 – 34 tahun : 6%
- 35 – 49 tahun : 2%

## 2. Kendala Pengelolaan

### a) Kendala Internal

- Masih terdapat Pejabat Penghubung maupun admin pada beberapa OPD yang belum memahami tugas dan tanggung jawabnya secara maksimal, termasuk dalam mengelola aplikasi SP4N-LAPOR!.
- Layanan SP4N-LAPOR! belum disosialisasikan secara maksimal kepada masyarakat Kabupaten Wajo, sehingga pengetahuan masyarakat masih minim terhadap layanan tersebut

### b) Kendala Eksternal

- Layanan SP4N-LAPOR!, khususnya website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) terkadang mengalami kendala (*error* dan *maintenance*), sehingga beberapa kali tidak dapat diakses, baik oleh pengguna maupun pengelola.

## 3. Rencana Kegiatan Pengelolaan Pengaduan

- a) Menyusun dan menerbitkan SK Pejabat Penghubung dan Admin OPD Tahun 2026
- b) Mengkaji ulang dan menyusun kebijakan dan regulasi tentang pengelolaan pengaduan masyarakat, terutama terkait publikasi, evaluasi, dan peningkatan kualitas tindak lanjut
- c) Menyusun kebijakan instansi yang memadai meliputi sumber daya manusia, fasilitas dan lainnya.
- d) Mengadakan bimbingan teknis maupun pelatihan untuk pihak Pengelola Pengaduan Masyarakat (atau program peningkatan kompetensi lain)

- e) Memperluas informasi, publikasi dan edukasi mengenai layanan SP4N-LAPOR! kepada masyarakat Kabupaten Wajo melalui media sosial, media massa, dan media publikasi lainnya
- f) Penggunaan data pengaduan sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta perbaikan program dan kebijakan
- g) Evaluasi dan supervisi pengelolaan pengaduan memastikan proses penerimaan dan penyelesaian pengaduan berjalan secara efektif
- h) Melakukan koordinasi, monitoring, dan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas sistem pengelolaan pengaduan

### BAB III PENUTUP

Laporan Evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan mampu memenuhi fungsinya sebagai sarana akuntabilitas sesuai amanah yang telah diemban dalam peraturan perundang-undangan dan menjadi saran umpan balik bagi peningkatan kinerja dan perbaikan penyusunan pelaporan oleh pengelola SP4N-LAPOR! yang akan datang. Pengelolaan pengaduan yang efektif dan efisien juga diharapkan dapat menjadi masukan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Laporan ini kami buat secara ringkas sebagai wujud pertanggungjawaban kami sebagai bahan evaluasi terkait penanganan pengaduan masyarakat pada aplikasi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Wajo Tahun 2025.

