



LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT SP4N LAPOR-SIBADRA-CALL CENTRE 112

2025



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya, laporan tahunan Layanan Pengaduan Masyarakat dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Laporan Tahunan ini disusun untuk memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui **aplikasi SP4N-LAPOR!- SIBADRA-CALL CENTRE 112-WHATSAPP-WBS**. Laporan ini, disusun berdasarkan kegiatan yang sudah dilaksanakan pada Tahun 2025 sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi Sub Kegiatan Monitoring Informasi Kebijakan, Opini dan Aspirasi Publik pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik.

Penyusunan laporan tahunan ini dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi dari sumber aplikasi SP4N Lapo!, SIBADRA dan Call Centre 112, seluruh laporan ini terdokumentasi dengan baik, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi pada sub kegiatan Monitoring Informasi Kebijakan, Opini dan Aspirasi Publik.

Laporan pengaduan ini memuat data dan laporan pengaduan serta didokumentasikan berdasarkan sumber data yang digunakan, sehingga menjadi satu kesatuan laporan tahunan yang komprehensif.

Atas perhatian dan kerja sama semua pihak, kami ucapkan terima kasih. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat meningkatkan akuntabilitas pengelolaan pengaduan masyarakat.

Bogor, Desember 2025

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA BOGOR**

RUDIYANA, S.STP. M.SC.

**Pembina Utama Muda
Nip. 198210062001121004**

Laporan Keterbukaan Informasi Publik

Kata Pengantar

Daftar Isi

I. LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Latar Belakang

1. Layanan Aduan SP4N Lapor

2. Layanan SIBADRA

B. Maksud dan Tujuan

C. Dasar Hukum

D. Anggaran

II. PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Saluran Masuk Aduan

B. Survey Kepuasan Masyarakat

C. Rekapitulasi Aduan Masyarakat

1. SP4N Lapor

2. SIBADRA

3. Call Centre 112

4. WBS dan Whatsapp

5. Media Sosial

III. Rekomendasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat

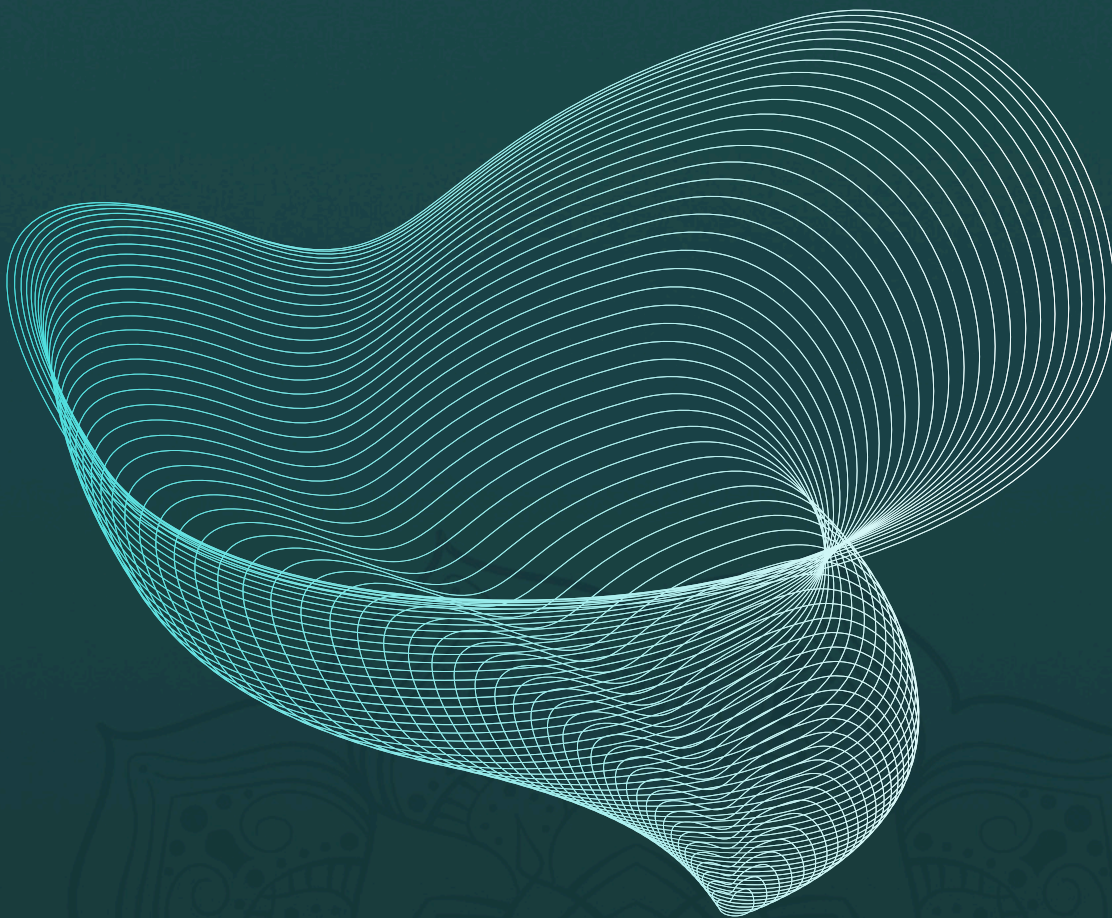
1. Inspektorat

2. Bagian Organisasi Sekretaris Daerah Kota Bogor

IV. Dokumentasi Kegiatan

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT

BAB I



A. LATAR BELAKANG

1. Layanan Aduan SP4N LAPOR!

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah sebuah aplikasi yang dibangun dan dikelola oleh Kantor Staff Presiden (KSP) untuk melibatkan partisipasi publik dan meningkatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan Pemerintah dalam pengawasan program-program pembangunan.

Partisipasi dan interaksi dari masyarakat umum ini dijaring melalui 4 (empat) penerimaan dan tindak lanjut aspirasi dan pengaduan, yang semuanya terdokumentasi dengan baik dalam aplikasi LAPOR! dengan fitur-fitur berteknologi mutakhir dan dapat diakses secara mudah oleh publik. Tidak hanya melayani aspirasi dan pengaduan mengenai program-program pembangunan, LAPOR! juga dapat diandalkan dalam pengawasan layanan publik bekerja sama dengan Ombudsman Republik Indonesia.

LAPOR! dapat digunakan secara internal oleh instansi-instansi pemerintah termasuk oleh pemerintah daerah sebagai sistem pengelolaan aspirasi dan pengaduan yang terpadu. Fitur-fitur LAPOR! dapat digunakan untuk mendisposisikan laporan yang sudah diterima Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait untuk selanjutnya diawasi tindak lanjutnya secara elektronik.



A. LATAR BELAKANG

1. Layanan Aduan SP4N LAPOR!

Selama periode pelaporan Januari–November 2025, instansi berhasil mengelola sebanyak 147 laporan pengaduan masyarakat melalui kanal SP4N Laporan!. Dari jumlah tersebut, rata-rata waktu penyelesaian 3 hari kerja.

Jenis pengaduan yang paling banyak diterima adalah yang berkaitan dengan pelayanan publik dan infrastruktur perkotaan. Dalam upaya peningkatan kualitas layanan, instansi telah melakukan pelatihan pengelolaan aduan bagi admin OPD serta mengembangkan sistem monitoring internal yang terintegrasi dengan dashboard pusat.

Tantangan utama masih terdapat pada koordinasi antar unit kerja dalam penyelesaian aduan lintas bidang, namun langkah perbaikan telah dilakukan melalui pembentukan tim koordinasi pengelolaan aduan tingkat kota.

Walikota Bogor telah membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Layanan Aspirasi dan pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Kota Bogor Nomor 555/Kep.909-Diskominfo/2021 dan Pembentukan Tim Koordinasi Penyusunan Rencana Aksi Pengelolaan Pelayanan Publik (SP4N Laporan! Laporan! Laporan) berdasarkan Keputusan Walikota Bogor Nomor 555/kep.289-Diskominfo/2023.

Dengan adanya pengaduan masyarakat, akan dilakukan langkah-langkah perbaikan kinerja Perangkat Daerah, berupa monitoring dan evaluasi baik melalui kebijakan umum maupun pelayanan publik Kota Bogor, dan akan dilihat Perangkat Daerah mana yang paling banyak mendapatkan aduan dari masyarakat.

A. LATAR BELAKANG

2. Layanan Pengaduan SIBADRA

Dalam rangka menumbuhkan kepedulian masyarakat terhadap peningkatan mutu pelayanan yang dilakukan Pemerintah Kota Bogor, maka perlu mengoptimalkan pelayanan penanganan pengaduan yang sederhana, cepat, tuntas, berkualitas, dan terkoordinasi dengan menyediakan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap kinerja Pemerintah Kota Bogor.

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik.

Mengingat fungsi Pemerintah adalah penyelenggara pelayanan, maka sudah menjadi kewajiban bagi Pemerintah untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayan yang diselenggarakan. Pada dasarnya, kepuasan masyarakat merupakan persepsi masyarakat atas jasa/pelayanan yang telah memenuhi harapannya. Pengaduan masyarakat juga memiliki asas-asas penanganannya diantaranya sebagai berikut:

1. Kepastian yaitu mengutamakan landasan peraturan perundangundangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparaturnya berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya.

Dengan adanya penyelenggaraan pelayanan ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi yang ada di wilayah pemerintah kota bogor , dan masyarakat dapat membaca laporan kegiatan pelayanan informasi yang di buat setiap tahunnya oleh Pemerintah Kota Bogor.

A. LATAR BELAKANG

2. Layanan Pengaduan SIBADRA

Dalam pengelolaan pengaduan masyarakat ada 2 jenis pengaduan diantaranya:

1. Pengaduan informatif, yaitu setiap pengaduan yang dapat diselesaikan dengan memberikan keterangan selengkap-lengkapnyanya kepada tim verifikator. Secara teknis pengaduan informatif merupakan pengaduan yang terkait dengan layanan yang diberikan, misalnya pengaduan tentang Ketertiban Umum, Sarana Publik, Kemacetan, Pedagang Kaki Lima, Penerangan Jalan, Jalan berlubang, Trotoar, Pohon Tumbang dll.

2. Pengaduan penyimpangan, yaitu setiap pengaduan yang dalam penyelesaiannya memerlukan penanganan lebih lanjut (investigasi). Secara teknis pengaduan penyimpangan merupakan pengaduan yang berisi tentang dugaan terjadinya pelanggaran disiplin pegawai dan/atau kode etik.

Pengaduan yang masuk akan direspon dan tercantum dalam rekap aduan masyarakat dan sesuai dengan respon yang telah diberikan oleh pihak, penerima pengaduan. Untuk dapat melihat respon yang diberikan. Sebagai catatan, pengaduan Anda akan lebih mudah ditindaklanjuti apabila memenuhi unsur pengaduan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Melaksanakan sosialisasi, monitoring dan evaluasi layanan Pengaduan Masyarakat;
2. Menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat secara cepat;
3. Mengembangkan Fitur-fitur baru bagi aplikasi internal Pemerintah Kota Bogor(sibadra);
4. Mengetahui jumlah aduan yang masuk sebagai akses informasi dan penanganan pengaduan yang digunakan masyarakat;
5. Melaporkan hasil pelayanan pengelolaan pengaduan masyarakat ke Pemerintah Kota Bogor.

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
4. Peraturan Walikota Bogor Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat.

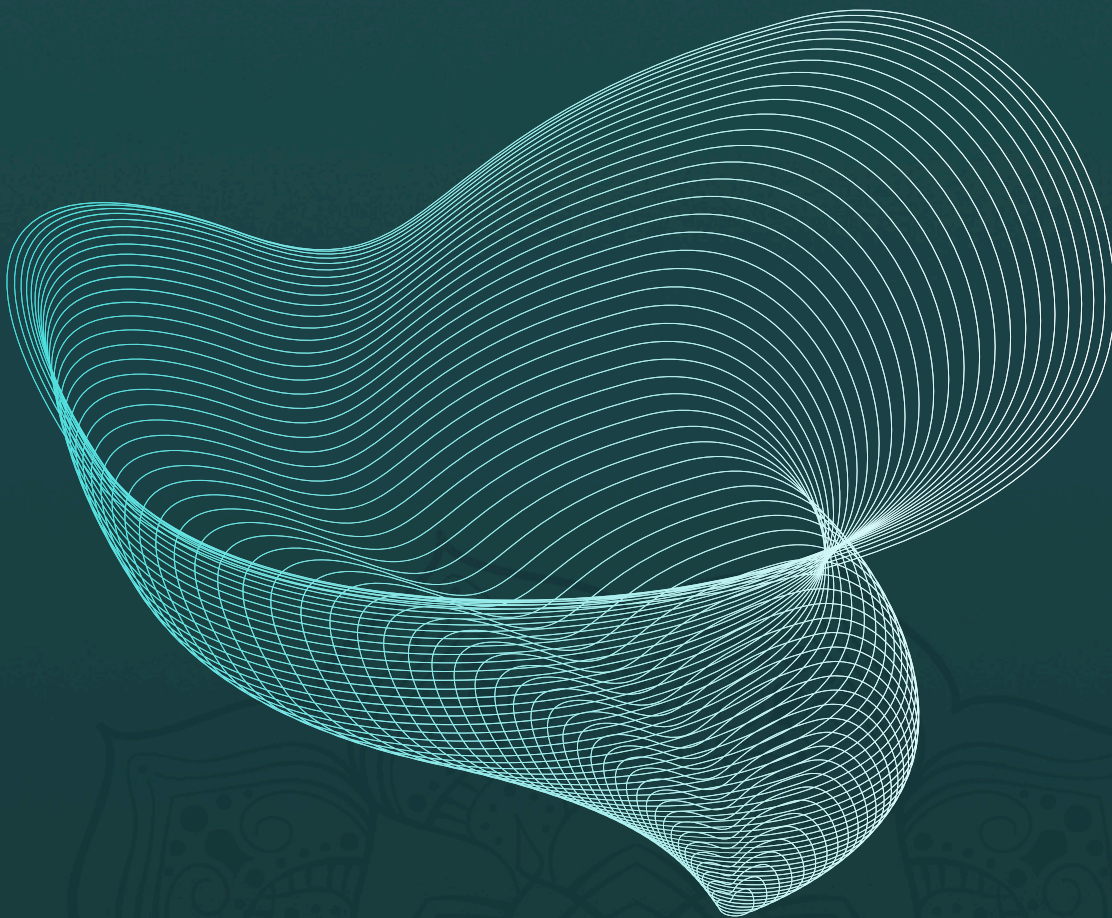
D. ANGGARAN

Anggaran adalah salah satu bentuk untuk mendukung kegiatan Pengelolaan dan Penyediaan Informasi khususnya pada Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat (Sibadra). Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) juga dipergunakan untuk pengelolaan dan maintenance aplikasi SIBADRA dan aplikasi emergency call 112 yang dilakukan secara berkala dan dilaksanakan dengan bekerja sama dengan Pihak ke 3 (tiga) yaitu PT DROP dan PT Jasnita. Anggaran ini dikelola pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik.

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT

BAB II

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT



A. SALURAN MASUK ADUAN

Dalam rangka memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, dan aspirasi, menyediakan berbagai saluran pengaduan resmi yang terintegrasi dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Lapor!

Terdapat beberapa sarana pengaduan yang disediakan dalam rangka menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, dan/atau aspirasi dari seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kota Bogor, diantaranya via Website, aplikasi, whatsapp, Call center 112, media sosial ataupun Pengaduan Pusat SP4N Lapor.

Melalui berbagai kanal ini, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan laporan terkait pelayanan publik kapan pun dan di mana pun. Adapun saluran masuk aduan yang tersedia antara lain:

No	Kanal / Saluran Pengaduan	Jumlah Laporan	Keterangan / Catatan
1	SP4N Lapor! (Website / Aplikasi	147	Saluran utama aduan masyarakat
2	Media Sosial (Facebook, Instagram, twitter)	35	Aduan melalui pesan langsung atau komentar
3	Call Center 112	143	Pengaduan melalui telepon atau SMS
4	SIBADRA	1629	Saluran aduan internal Kota Bogor/ aduan masyarakat
5	Whatsapp	1270	Saluran aduan melalui pesan cepat

Total Laporan Masuk: 3224 laporan

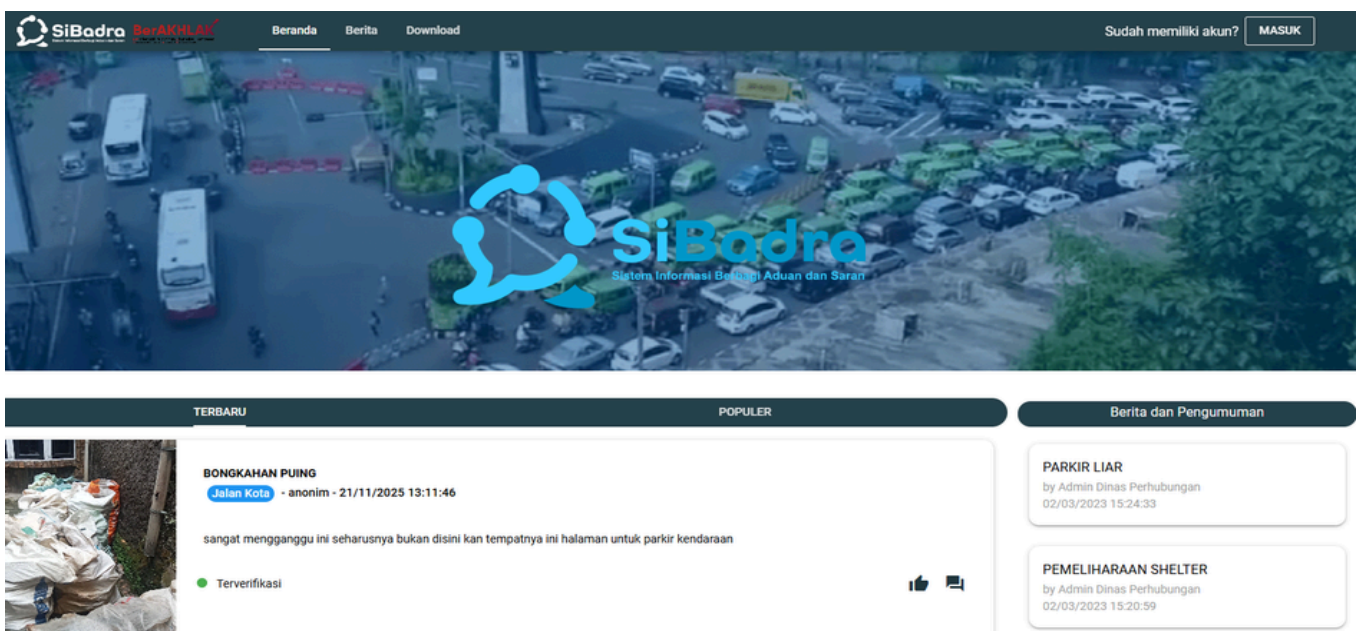
A. SALURAN MASUK ADUAN

Saluran masuk aduan dirancang untuk:

- Mengurangi hambatan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah,
- Meningkatkan kemudahan pelaporan tanpa batas ruang maupun waktu,
- Menjamin jangkauan layanan kepada seluruh kelompok masyarakat, termasuk kelompok rentan.

Adapun saluran masuk aduan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat mencakup:

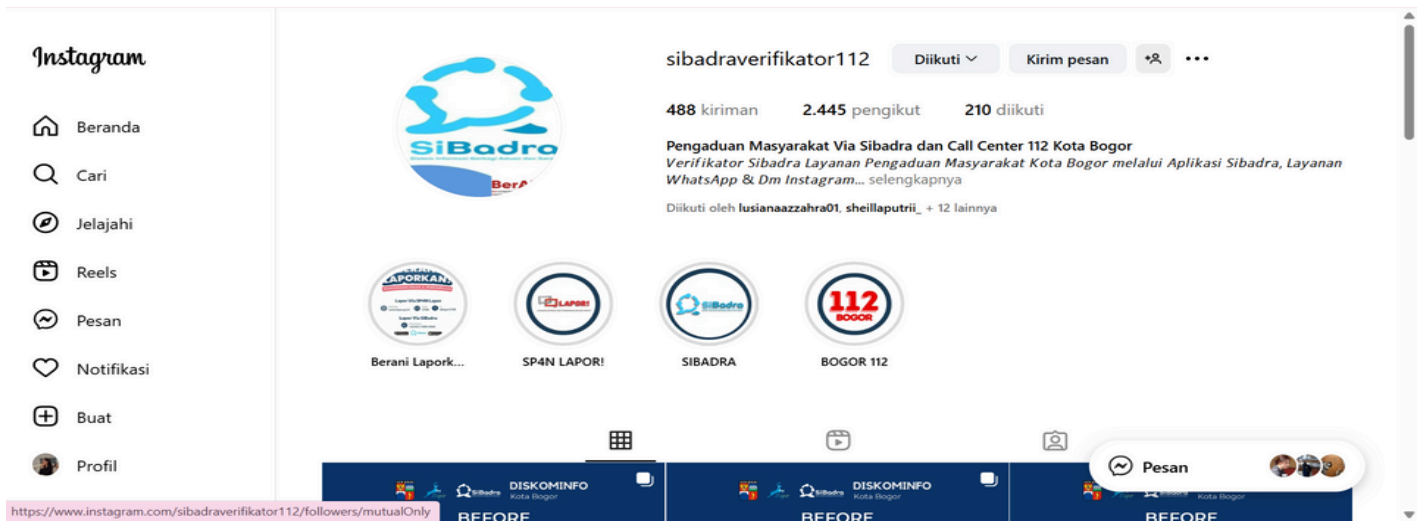
1. **Aplikasi dan Portal Pengaduan Resmi** Menyediakan pusat layanan terpadu berbasis digital yang mendukung pencatatan dan pelacakan status aduan secara real-time.



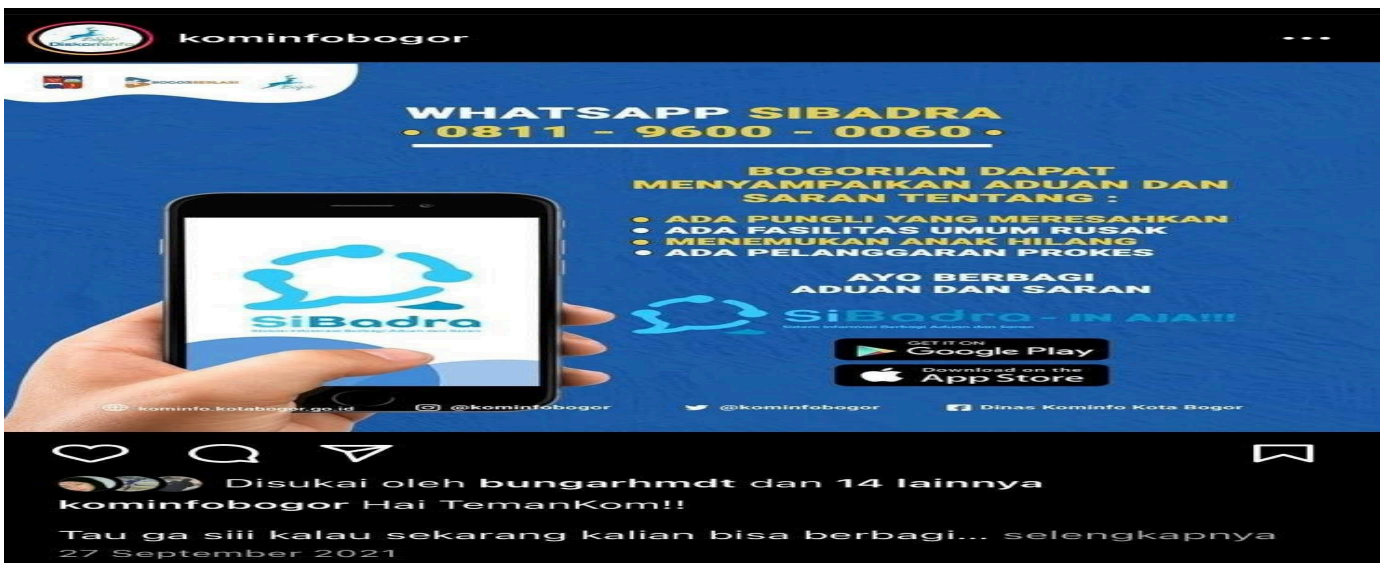
2. **Call Center / Hotline Darurat** Memfasilitasi pelaporan langsung terutama bagi kejadian mendesak atau situasi yang membutuhkan respons cepat.



3. **Media Sosial Pemerintah** Menjadi kanal interaktif yang memungkinkan keterlibatan publik yang lebih luas dan bersifat dua arah.



4. **Layanan Pesan Instan (WhatsApp)** Memberikan kemudahan komunikasi dengan langkah pelaporan yang sederhana dan familiar bagi masyarakat.



5. **Pelayanan Tatap Muka** Ditujukan khususnya bagi warga yang membutuhkan asistensi langsung terutama dalam konteks literasi digital yang rendah.



6. **Kanal Khusus Kelompok Rentan** Termasuk dukungan voice report bagi penyandang disabilitas netra serta bantuan pendamping layanan.



Melalui keberagaman kanal pelaporan tersebut, pemerintah berupaya memastikan bahwa setiap aduan tertampung dan ditindaklanjuti secara cepat, transparan, dan terstandar, sehingga mendorong peningkatan kualitas layanan publik serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

B. SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pemerintah Kota Bogor dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika telah mendisposisikan laporan aduan kepada Perangkat Daerah guna dapat menindaklanjuti permasalahan yang ada di kota bogor baik laporan, aduan, saran masukan, dengan mengadakan perubahan-perubahan dan perbaikan system kinerja unit, antara lain dengan diterapkannya Survey Kepuasan terhadap Pelayanan online yang sudah ada sejak tahun 2022, memberikan penyuluhan terhadap unit kerja terkait. SKM dilakukan 2 kali yaitu SKM yang untuk perhitungan IKM dan SKM aplikasi SP4N Lapor.

Pelaksanaan Survey pada aplikasi Sibadra dilaksanakan pada Januari 2025 s/d November 2025, dengan tahapan perencanaan sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksana	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	6
2.	Pengumpulan data	Januari- November 2025	11 Bulan

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner diperoleh nilai mutu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dipersepsikan Baik oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Nilai IKM yang diperoleh sebesar 88,14 (kisaran nilai baik 76,61 – 88,30). Jumlah nilai rata-rata per unsur dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3.80	A
2	Prosedur	3.66	A
3	Waktu Pelayanan	2.73	C
4	Biaya/Tarif	4.00	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.53	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.78	A
7	Perilaku Pelaksana	3.75	A
8	Sarana dan Prasarana	3.22	B
9	Penanganan Pengaduan	3.27	B

Tabel 1. NilaiPersepsi dari Tiap Unsur Survey

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 2. Nilai Persepsi, IntervalSKM, Interval KonversiSKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Jumlah nilai persepsi rata-rata per unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan publik tersebut. Unsur-unsur pelayanan publik berada pada jumlah rata-rata kisaran interval 3,0644 – 3,532 atau mutu pelayanan B (Baik) dengan nilai rata-rata mutu pelayanan 3,53. Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai persepsi rata-rata tertinggi atau mutu layanan A adalah unsur Biaya/Tarif (4.00), dan unsur Persyaratan (3,80).

Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat persepsi kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur biaya yang gratis dan kesesuaian persyaratan dalam proses penyampaian aduan masyarakat. Hal ini disebabkan karena dalam membuat aduan dan laporan sama sekali tidak dipungut biaya dan kemudahan syarat-syarat yang dirasakan warga dalam menyampaikan aduan masyarakat serta tidak mendiskriminasi masyarakat pengguna layanan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2025 – Semester 2 Layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, khususnya Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana.

Serta unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan. Secara garis besar, nilai IKM pada Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Semester 2 Tahun 2025 mengalami kenaikan dibanding dengan Semester 1 Tahun 2025, yaitu dari 3,50 menjadi 3,53 dengan jumlah responden yang mengisi survey juga bertambah jika dibandingkan pada Semester 1 tahun 2025.

Secara umum mutu pelayanan yang diberikan Diskominfo Kota Bogor dalam pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dipersepsikan Baik oleh masyarakat pengguna layanan dengan nilai SKM 88,14 dan nilai IKM 3,53.

Kuesioner Survei Kepuasan Pengaduan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2025

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bogor

Kepada Yth, Bapak/Ibu/Saudara Pengguna Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kota Bogor, bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagai acuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, maka kami membutuhkan umpan balik dari Bapak/Ibu/Saudara bahwa kami telah memberikan pelayanan pengaduan yang maksimal. Oleh karenanya untuk mendapatkan umpan balik tersebut, kami akan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengaduan Masyarakat Kota Bogor yang pernah Bapak/Ibu/Saudara unduh.

Besar harapan kami Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk mengisi/menjawab pertanyaan-pertanyaan di dalam kuesioner ini dengan memilih jawaban yang tepat dan menuliskan jawaban di kolom isian yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara.

Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dalam mengisi/menjawab kuesioner ini, sangat kami hargai. Kuesioner ini **diisi oleh seluruh ASN serta Warga Masyarakat Kota Bogor** di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor. Atas Kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

Bagaimanakah pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang diberikan pada Layanan Pengaduan Masyarakat (Sibadra, 112, SP4N Lapor) *

- Sangat Sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

Bagaimanakah pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Layanan Pengaduan (Sibadra, 112, SP4N Lapor) *

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang Mudah
- Tidak Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu respon aduan dalam pelayanan pada Layanan Pengaduan (Sibadra, 112, SP4N Lapor) *

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang Cepat
- Tidak Cepat

C. REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT

1. Rekapitulasi Laporan Aduan Masyarakat SP4N Lapor

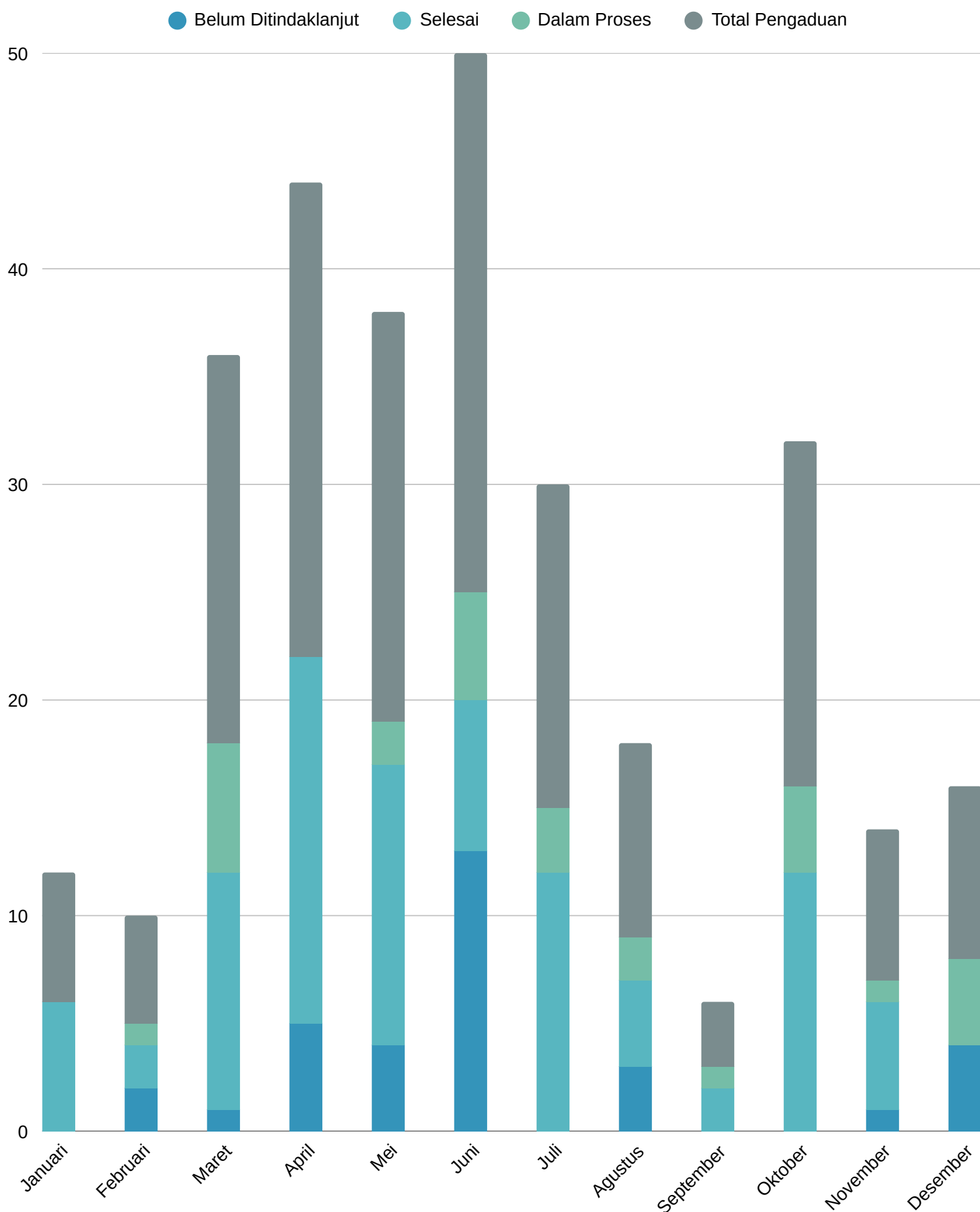
Laporan Aduan masyarakat pada Aplikasi Pengaduan SP4N Lapor! adalah sebagai salah satu bentuk penguatan kelembagaan publik, dalam hal ini masyarakat dapat mengakses aplikasi pengaduan pada situs website www.lapor.go.id atau SMS ke 1708 dengan format: isi aduan, dari semua operator telepon seluler serta aplikasi mobile melalui smartphone.

Informasi serta data terkait status dan mekanisme pengaduan pengaduan, pemanfaatan data berupa jumlah laporan aduan internal Pemerintah Kota Bogor yang dapat diintegrasikan dengan aplikasi LAPOR, via manual ke SP4N Lapor! oleh Perangkat Daerah.

Bulan	Belum Ditindak Lanjuti	Selesai	Dalam Proses	Total Pengaduan
Januari	0	6	0	6
Februari	2	2	1	5
Maret	1	11	6	18
April	5	17	0	22
Mei	4	13	2	19
Juni	13	7	5	25
Juli	0	12	3	15
Agustus	3	4	2	9
September	0	2	1	3
Oktober	0	12	4	16
November	1	5	1	7
Desember	4	0	4	8
Total	33	85	29	147

Dapat terlihat diatas bahwa dalam pelaksanaannya pengaduan masyarakat selalu melakukan evaluasi.Laporan aduan yang masuk dapat ditindaklanjuti dengan baik sesuai SOP.

C. REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT



C. REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT

2. Rekapitulasi Laporan Aduan Masyarakat SIBADRA

Rekapitulasi aduan masyarakat pada aplikasi SiBadra disusun berdasarkan data operasional yang dihimpun dari seluruh kanal pengaduan resmi Pemerintah Kota Bogor. Data yang tercatat mencakup elemen utama berupa jumlah laporan yang masuk, klasifikasi kategori aduan, status penanganan, serta perangkat daerah penanggung jawab.

Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi SIBADRA
(Sistem Berbagi Aduan dan Saran)
Kota Bogor Periode Januari – Desember Tahun 2025

BULAN	SELESAI	DALAM PROSES	SELESAI BERSYARAT	TOTAL PENGADUAN	TIDAK VALID	TOTAL PENGADUAN
JANUARI	41	9	3	79	7	79
FEBRUARI	39	16	3	71	2	71
MARET	57	20	4	104	8	104
APRIL	79	16	5	153	15	153
MEI	51	39	8	156	12	156
JUNI	71	30	4	164	31	164
JULI	63	37	3	152	19	152
AGUSTUS	59	47	1	157	20	157
SEPTEMBER	78	34	2	140	11	140
OKTOBER	69	39	11	157	17	157
NOVEMBER	72	37	3	147	12	147
DESEMBER	53	41	2	149	19	149
JUMLAH	732	365	49	1629	173	1629

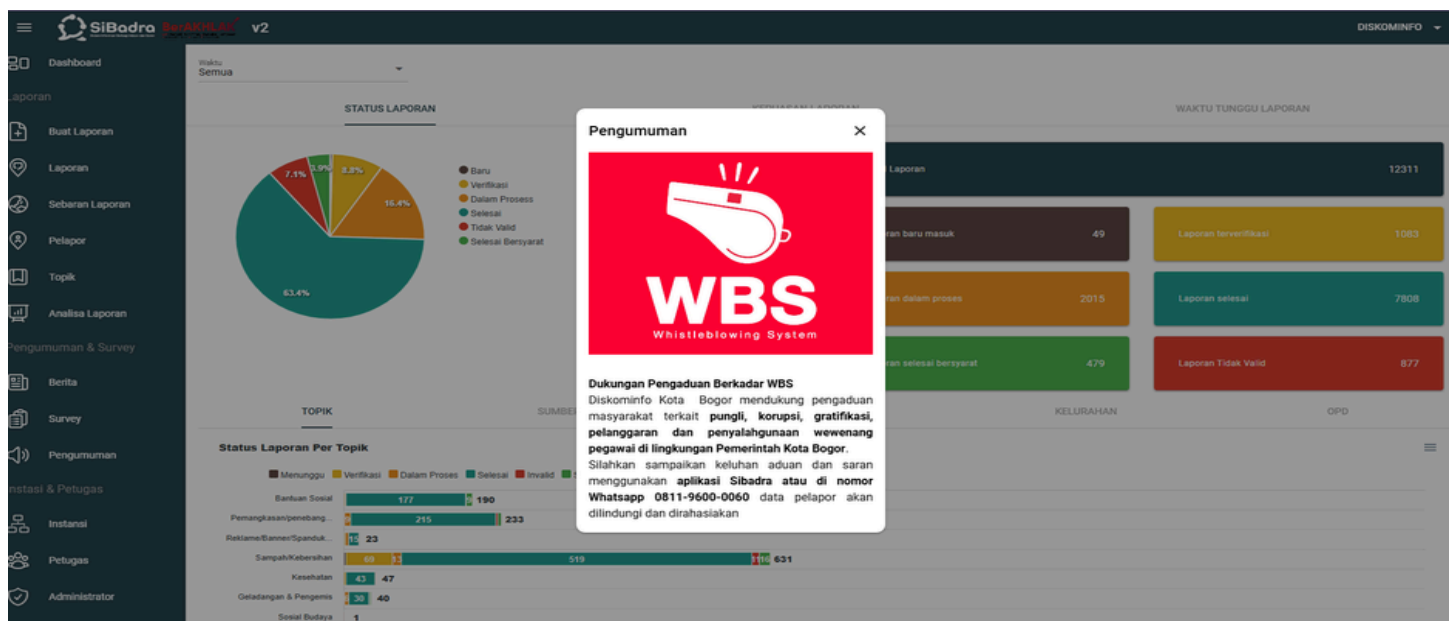
C. REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT

Laporan pengaduan sibadra terbagi dalam beberapa rekapan laporan diantaranya:

1. Laporan Triwulan
2. Laporan Semester
3. Laporan Tahunan

Laporan ini dilaksanakan guna evaluasi secara berkala dan Pengaduan Masyarakat bukan hanya sebagai wadah tapi sebagai aspirasi saran selain untuk pimpinan mengambil kebijakan serta sebagai pengawasan kinerja bagi Pemerintah Kota Bogor.

Dokumentasi rekapitulasi berfungsi sebagai indikator objektif dalam evaluasi pelayanan publik, penguatan responsivitas organisasi perangkat daerah, serta dasar perumusan rekomendasi kebijakan berbasis data untuk peningkatan kualitas layanan pemerintah. Di bawah ini adalah Laporan aduan masyarakat yang masuk kepada Perangkat Daerah sebagai berikut:



C. REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT

Rekapitulasi ini mempertimbangkan lima klasifikasi status laporan, yaitu: Verifikasi, Dalam Proses, Selesai, serta Selesai dengan Syarat. Penyajian data dilakukan secara periodik untuk mendukung analisis tren, identifikasi isu prioritas, serta pengukuran capaian kinerja perangkat daerah dalam penanganan aduan masyarakat.

Hasil Evaluasi dan Monitoring Pengaduan Masyarakat Perangkat Daerah Periode Januari-Desember Tahun 2025

No	Uraian	Realisasi 2024	Realisasi 2025
1.	Data Pengunduhan Sibadra	625	650
2.	Data Uninstall Sibadra	1919	1919
3.	Pengguna Baru	987	995
4.	Pengguna Aktif	758	765
5.	Pengguna Tidak Aktif	-	-
6.	Jumlah Aduan Masuk	842	3226
7.	Jumlah Aduan yang ditindaklanjuti	775	1146
8.	Jumlah Aduan Selesai	543	780
9.	Sprint/ SK Penunjukan Pengelola Pengaduan Perangkat Daerah	25	35
10.	SOP	2	2
11.	Standar pelayanan	1	1
12.	Tenaga Pengelola /Admin	45	45

C. REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT

Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Perangkat Daerah
Melalui Aplikasi SIBADRA
Periode Januari-Desember
Tahun 2025

OPD	SELESAI	DALAM PROSES	SELESAI BERSYARAT	TOTAL PENGADUAN	TIDAK VALID	TOTAL PENGADUAN
EMERGENCY CALL	0	2	0	2	0	2
CALL CENTER	0	0	0	7	3	10
Verifikator	32	8	2	144	9	144
DISKOMINFO	1	1	0	3	0	3
DINAS PERHUBUNGAN	240	242	11	503	10	503
DPUPR	77	3	3	185	3	185
DLH	96	6	0	103	1	103
DINAS PENDIDIKAN	54	0	1	58	3	58
DISDUKCAPIL	0	0	0	4	2	4
DISNAKERTRANS	2	1	0	7	0	7
DISPERUMKIM	101	16	3	138	18	138
INSPEKTORAT	11	0	0	11	0	11
DINKES	19	0	0	20	1	20
BAPENDA	3	0	0	3	0	3
DKUKMDAGIN	2	0	0	5	2	5
RSUD	5	0	0	6	1	6

C. REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT

OPD	SELESAI	DALAM PROSES	SELESAI BERSYARAT	TOTAL PENGADUAN	TIDAK VALID	TOTAL PENGADUAN
DISPORA	1	1	0	4	1	4
SATPOL PP	83	57	1	206	4	206
DPMPTSP	1	0	0	6	0	6
DP3A	1	0	0	1	0	1
BKPSDM	3	0	0	4	1	4
DINSOS	21	14	1	43	1	43
DKPP	1	0	0	3	2	3
BKAD	2	1	0	3	0	3
BAPPEDA	1	0	0	2	1	2
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN	0	0	0	1	0	1
PDAM	31	12	11	54	0	54
PD PASAR	1	0	0	1	0	1
DAMKAR	1	0	0	1	0	1
JUMLAH	731	366	49	1629	173	1629

C. REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT

Rekapitulasi Pengaduan Per Topik melalui Aplikasi SIBADRA Kota Bogor
Periode Januari-Desember
Tahun 2025

category	Menunggu	Verifikasi	Dalam Proses	Selesai	Invalid	Selesai Dengan Syarat
Rambu Lalu Lintas	0	0	8	5	0	0
Kemacetan	0	0	8	10	1	0
Indikasi Pungli	0	1	1	10	0	0
Pendidikan/Sekolah	0	0	0	18	0	1
Penerangan Jalan Umum (PJU)	0	1	60	64	0	0
Parkir Liar	0	1	11	5	1	1
PKL	0	12	4	13	1	0
Pedestrian/Trotoar	0	0	0	4	0	0
Lainnya	0	18	11	19	1	2
Jalan Rusak/Berlubang	0	8	1	22	2	10
Bencana Alam	0	3	2	1	1	2
Drainase/Gorong-Gorong	0	7	9	0	1	3
Sampah/Kebersihan	0	21	1	57	3	0
Air PDAM Tidak Mengalir	0	0	5	10	0	0

C. REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT

Rekapitulasi Pengaduan Per Topik melalui Aplikasi SIBADRA Kota Bogor
Periode Januari-Desember
Tahun 2025

category	Menunggu	Verifikasi	Dalam Proses	Selesai	Invalid	Selesai Dengan Syarat
Ketertiban Umum	0	40	10	13	0	0
Pelanggaran KTR	0	3	0	3	0	0
Pelayanan Puskesmas	0	0	0	0	0	0
Orang dengan Gangguan Jiwa	0	0	5	2	0	0
Geladangan & Pengemis	0	1	1	1	1	0
Pemangkasan/penebangan Pohon	0	0	1	27	2	0
Pipa PDAM Bocor	0	0	0	0	0	0
Perizinan	0	4	0	0	0	0
RTLH	0	0	0	0	0	0
Kabel PLN/Telepon	0	8	0	3	0	0
Infrastruktur	0	0	0	0	0	0
Reklame/Banner/Spanduk Iklan	0	0	0	0	0	0
Permohonan Informasi	0	0	0	0	0	0
Bangunan Liar	0	0	0	0	0	0
Anak/ Lansia Terlantar	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	120	156	284	14	17

C. REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT

Dibawah ini adalah rekapitulasi laporan aduan masyarakat Sibadra yang masuk dari tahun 2020 s/d 2025 sebagai berikut :

No	Tahun	Aduan Masuk Ditindaklanjuti
1	2020	2435
2	2021	1365
3	2022	1401
4	2023	1292
5	2024	881
6	2025	1146

3. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Call Center 112

Layanan Call Center 112 merupakan kanal darurat pemerintah daerah yang beroperasi selama 24 jam tanpa biaya untuk masyarakat. Sepanjang periode pelaporan, layanan ini menerima sejumlah panggilan dengan kategori beragam seperti kebakaran, keadaan medis darurat, gangguan keamanan dan kriminal, kecelakaan lalu lintas, hingga laporan bencana. Seluruh laporan ditindaklanjuti melalui koordinasi lintas sektor seperti Pemadam Kebakaran, Kepolisian, BPBD, Dinas Kesehatan, dan instansi terkait lainnya untuk memastikan respon cepat dan penanganan yang tepat.


Rekapitulasi Jumlah Total Pengaduan Masyarakat Call Center 112
Periode Januari- Desember Tahun 2025

BULAN	GHOST CALL	PRANK CALL	REAL CALL	TOTAL PANGGILAN
JANUARI	1124	2475	11	3610
FEBRUARI	1245	1839	9	3093
MARET	1462	2174	10	3646
APRIL	1452	1743	8	3203
MEI	1245	1888	11	3144
JUNI	1100	1680	13	2793
JULI	1064	1365	15	2444
AGUSTUS	1140	1289	16	2445
SEPTEMBER	1144	1322	17	2483
OKTOBER	1024	1274	10	2308
NOVEMBER	952	1123	13	2088
DESEMBER	866	1201	12	2079
JUMLAH	13818	19373	145	33336

Seluruh laporan yang masuk telah diverifikasi oleh petugas operator dan selanjutnya diteruskan kepada instansi terkait, seperti Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, Kepolisian, BPBD, Dinas Kesehatan, serta unsur terkait lainnya. Proses verifikasi dan tindak lanjut dilakukan dengan prinsip kecepatan, ketepatan informasi, dan koordinasi terpadu.

Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Call Center 112 Per Instansi
Periode Januari- Desember Tahun 2025

CALL CENTER 112 PER INSTANSI	JUMLAH LAPORAN
Damkar & Perumkim	4
Damkar	100
Dinkes 119	17
112 Kabupaten Bogor	1
Kepolisian	1
DPUPR	1
Dishub	3
PLN	8
DINSOS	3
KECAMATAN BOGOR BARAT	1
BPBD	3
KEPOLISIAN	1
TOTAL	143



Melalui layanan ini, pemerintah daerah berupaya memastikan bahwa setiap laporan darurat dapat ditangani dengan cepat, tepat, dan terukur sehingga dapat meningkatkan keselamatan publik serta dukungan terhadap kedaruratan di wilayah.

Evaluasi rutin dilakukan untuk mengoptimalkan kualitas layanan, efektivitas respon, serta penyempurnaan prosedur operasional standar (SOP) sesuai kebutuhan lapangan dan dinamika kejadian darurat di masyarakat.

3. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Via Whatsapp

Selama periode pelaporan, kanal layanan Pengaduan Masyarakat melalui WhatsApp berfungsi sebagai sarana komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah dalam menyampaikan aspirasi, aduan, permohonan informasi, serta pelaporan kondisi lapangan.

Kanal WhatsApp dipilih masyarakat karena sifatnya yang mudah diakses, responsif, serta mendukung berbagai format pesan seperti teks, foto, video, voice note, hingga pelaporan lokasi.

Sejumlah pesan telah diterima selama periode ini, laporan diklasifikasikan dalam beberapa kategori, antara lain

- Infrastruktur dan fasilitas publik
- Lingkungan
- Keamanan dan ketertiban
- Layanan kesehatan
- Administrasi kependudukan dan layanan sosial
- Lainnya



Setelah dilakukan verifikasi, laporan selanjutnya diteruskan kepada perangkat daerah atau unit teknis terkait untuk dilakukan tindak lanjut. Proses penyelesaian aduan dilakukan sesuai prosedur dengan memperhatikan tingkat urgensi, dampak permasalahan, serta kesiapan sumber daya penanganan. Sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan publik, pemantauan progres tindak lanjut dilakukan secara berkala. Status laporan diklasifikasikan menjadi:

- Menunggu verifikasi
- Dalam proses
- Selesai
- Selesai dengan syarat
- Tidak valid (misleading/prank/no response)

NO	Semester	JUMLAH ADUAN WHATSAPP
1	1	433
2	2	837
JUMLAH		1270

Melalui penyelenggaraan layanan ini, diharapkan tingkat responsivitas dan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat dapat terus meningkat, sekaligus menjadi dasar evaluasi perbaikan kebijakan dan layanan publik ke depan.

4. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Via Media Sosial

Selama periode pelaporan, kanal pengaduan masyarakat melalui media sosial menjadi salah satu saluran yang paling aktif digunakan oleh masyarakat dalam menyampaikan aduan, aspirasi, maupun permintaan informasi.

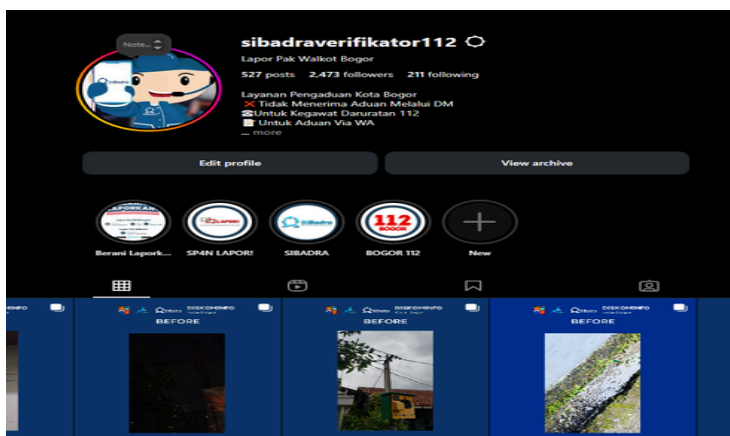
Tingginya penggunaan media sosial menunjukkan bahwa masyarakat semakin memilih kanal yang cepat, mudah diakses, serta memungkinkan penyampaian informasi dalam berbagai format, seperti komentar publik, pesan langsung (DM), unggahan tagar (#), serta mention ke akun resmi pemerintah.

Setelah diterima, setiap aduan melewati proses verifikasi oleh admin media sosial yang bertugas melakukan validasi data, identifikasi kategori, serta penentuan tingkat urgensi. Selanjutnya, laporan diteruskan kepada perangkat daerah atau unit teknis terkait untuk dilakukan tindak lanjut.

Semester	INSTAGRAM	FACEBOOK	TIKTOK	TWITTER
1	2	0	0	0
2	33	0	0	0
JUMLAH	35	0	0	0

Media sosial juga berperan sebagai kanal publikasi tindak lanjut, dimana beberapa laporan yang telah diselesaikan dipublikasikan kembali sebagai bentuk keterbukaan informasi publik dan peningkatan kepercayaan masyarakat.

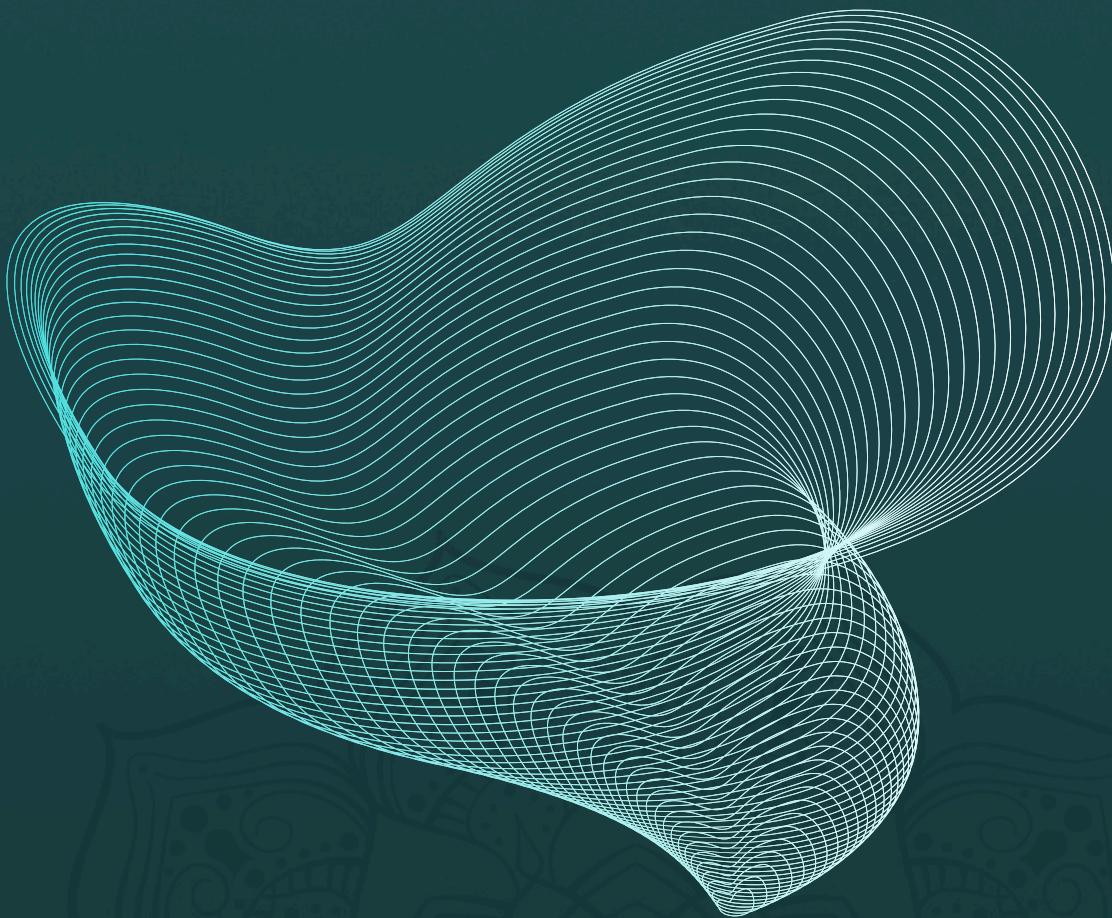
Penyelenggaraan layanan ini diharapkan meningkatkan kualitas komunikasi pemerintah dan masyarakat, mempercepat respon penanganan aduan, serta memperkuat budaya pelayanan publik yang transparan, responsif, dan partisipatif



LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT

BAB III

REKOMENDASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT



A. EVALUASI PENGADUAN

1. Inspektorat

Untuk memperkuat tata kelola layanan publik dan memastikan kepatuhan terhadap standar pengelolaan aduan, Inspektorat memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Penguatan Kepatuhan

- a) Penegakan kepatuhan SOP secara menyeluruh melalui inspeksi rutin terhadap waktu verifikasi, kualitas balasan, dan penyelesaian laporan.
- b) Penerapan mekanisme pemberitahuan otomatis pada aduan yang melewati batas waktu respons.

2. Penguatan Integritas

- a) Internalisasi nilai integritas melalui pembinaan kepada OPD yang memiliki risiko layanan tinggi.
- b) Pemetaan risiko integritas berdasarkan tren aduan tematik (khususnya sektor pendidikan).
- c) Penerapan whistleblowing berbasis kanal pengaduan untuk memastikan perlindungan pelapor.

3. Penguatan Kapabilitas Pengawasan Internal

- a) Integrasi data SP4N LAPOR! dengan rencana pengawasan berbasis risiko Inspektorat.
- b) Penyusunan pengawasan tematik atas sektor yang menunjukkan kecenderungan aduan berulang.

Selama periode pelaporan, Inspektorat mencatat beberapa poin penting sebagai bagian dari fungsi pengawasan internal:

1. Catatan Audit dan Pengawasan

- a) Tidak terdapat objek audit terkait aduan SP4N LAPOR! karena tidak ada laporan yang ditujukan kepada Inspektorat.
- b) Pengawasan reguler terhadap dashboard SP4N LAPOR! aplikasi pengaduan daerah,

SIBADRA menunjukkan:

- 1) Beberapa OPD belum konsisten menginput status tindak lanjut secara tepat waktu.
 - 2) Terdapat perbedaan pola kecepatan tindak lanjut antar-OPD.
- ### 2. Temuan Umum Pengawasan
- a) Mekanisme pengarsipan aduan masih belum seragam.
 - b) Masih ditemukan laporan yang ditunda karena data dari pelapor tidak lengkap tanpa upaya klarifikasi yang sistematis.
- ### 3. Rekomendasi Tindak Korektif
- a) Standarisasi pengarsipan aduan di seluruh OPD agar siap untuk proses audit.
 - b) Penerapan mekanisme klarifikasi wajib bila data pelapor belum lengkap, untuk mencegah aduan mengendap.
 - c) Pemetaan risiko layanan dari aduan lintas kanal sebagai masukan penyusunan Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT).

A. EVALUASI PENGADUAN

2. Bagian Organisasi Sekretaris Daerah Kota Bogor

- Peningkatan mutu pelayanan publik di Kota Bogor tidak hanya dilakukan melalui evaluasi berkala, tetapi juga dengan memanfaatkan secara optimal berbagai bentuk umpan balik dan aduan masyarakat. Pendekatan ini menempatkan aduan sebagai sumber data strategis yang mencerminkan kebutuhan riil masyarakat, sekaligus menjadi dasar bagi pengambilan kebijakan, penentuan prioritas perbaikan, dan pengembangan inovasi layanan.

Aduan yang masuk melalui berbagai kanal, termasuk SP4N-LAPOR!, media layanan langsung, maupun survei kepuasan masyarakat, menunjukkan pola yang konsisten dari tahun ke tahun. Isu yang paling sering muncul berkaitan dengan waktu pelayanan, ketersediaan dan kenyamanan sarana-prasarana, serta responsivitas petugas.

Pola ini menegaskan bahwa masyarakat membutuhkan layanan yang cepat, mudah, nyaman, dan dapat diakses oleh seluruh kelompok pengguna. Upaya-upaya yang harus dilakukan yaitu:

Penguatan Sistem Pengaduan Terintegrasi dan Responsif

Menetapkan SOP tunggal yang berlaku untuk seluruh OPP dengan ketentuan batas waktu respons jelas, klasifikasi tingkat urgensi, alur pelaporan kepada pimpinan, format dokumentasi wajib Pelaporan.

- Optimalisasi Pemanfaatan SP4N-LAPOR! dengan:
- Menetapkan target minimal 100% aduan harus masuk, diproses, dan ditutup melalui LAPOR!.
- Melaksanakan coaching clinic pengelolaan Pengaduan
- Integrasi dashboard SP4N-LAPOR! ke dalam Sistem Informasi Penyelenggara pelayanan.
- Publikasi Progres Tindak Lanjut Secara Berkala melalui website PD, media sosial, ruang layanan.
- Pelayanan berbasis aduan merupakan pendekatan strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang menempatkan pengaduan masyarakat sebagai sumber data utama dalam proses evaluasi, perbaikan, dan pengambilan keputusan. Dalam konteks pembinaan pelayanan publik di Kota Bogor, aduan tidak hanya dipandang sebagai bentuk ketidakpuasan, tetapi sebagai instrumen penting untuk mengidentifikasi kelemahan layanan secara lebih akurat, memahami kebutuhan pengguna, serta memetakan prioritas perbaikan secara terukur

A. EVALUASI PENGADUAN

3. Integrasi Aduan ke dalam Perencanaan dan Penganggaran

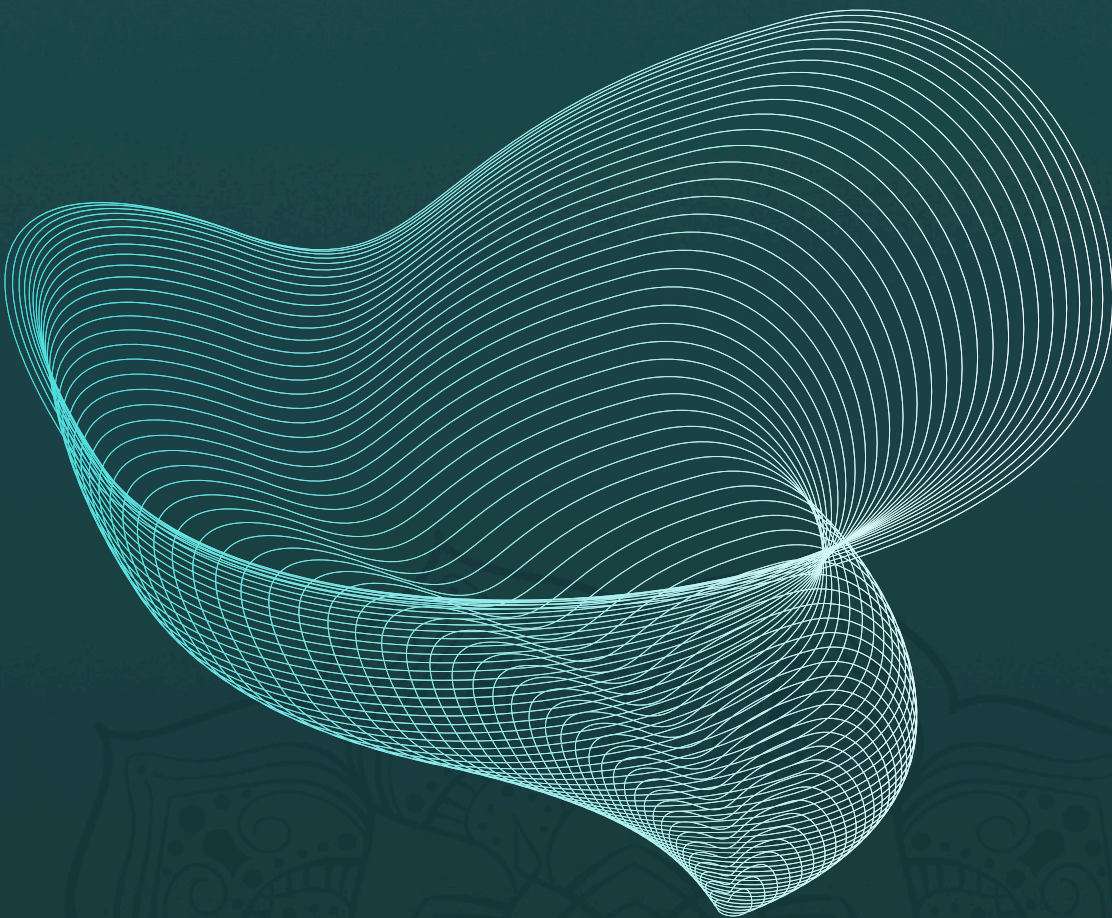
Integrasi aduan ke dalam proses perencanaan dan penganggaran merupakan langkah strategis untuk memastikan bahwa setiap program dan kegiatan perangkat daerah benar-benar mencerminkan kebutuhan masyarakat serta menjawab permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pendekatan ini menempatkan aduan sebagai sumber data berbasis bukti (evidence-based), bukan hanya sebagai respons jangka pendek, tetapi juga sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan jangka menengah dan tahunan.

- Integrasi aduan dalam penganggaran juga mendorong perangkat daerah untuk lebih akuntabel, karena setiap usulan anggaran harus disertai pembuktian yang jelas mengenai kebutuhan berdasarkan data aduan, indikator kinerja, serta dampak perbaikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Pendekatan ini memperkuat prinsip efisiensi dan efektivitas anggaran, sehingga belanja daerah tidak hanya memenuhi kewajiban administratif tetapi juga berorientasi pada manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat.
- Penguatan Saluran Pengaduan untuk Kelompok Rentan
- Penguatan saluran pengaduan bagi kelompok rentan merupakan bagian penting dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, berkeadilan, dan berpihak pada seluruh lapisan masyarakat. Kelompok rentan—seperti penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, anak-anak, dan masyarakat berpenghasilan rendah—sering kali menghadapi hambatan dalam mengakses layanan maupun menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme pengaduan yang lebih adaptif, mudah dijangkau, dan memberikan dukungan tambahan agar suara mereka dapat tersampaikan dan ditindaklanjuti dengan baik. Upaya penguatan ini diawali dengan penyediaan kanal pengaduan yang ramah kelompok rentan, baik secara fisik maupun digital. Penyediaan ruang khusus pengaduan yang mudah diakses, jalur kursi roda, loket prioritas, dan area tunggu ramah disabilitas merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa kelompok rentan dapat menyampaikan aduan tanpa hambatan fisik. Selain itu, penyediaan layanan pendamping, seperti petugas khusus atau fasilitator, sangat membantu kelompok yang membutuhkan bantuan dalam menjelaskan keluhannya. Selain penyediaan saluran yang inklusif, penting pula untuk memastikan bahwa aduan dari kelompok rentan mendapatkan prioritas penanganan. Hal ini dapat dilakukan melalui mekanisme penyaringan awal (screening) yang mengidentifikasi aduan yang berkaitan dengan keselamatan, kesehatan, atau kerentanan sosial, sehingga respons dapat diberikan lebih cepat dan tepat. Publikasi hasil tindak lanjut yang transparan juga dapat meningkatkan kepercayaan kelompok rentan terhadap layanan pemerintah

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT

BAB IV

DOKUMENTASI KEGIATAN



A. KEGIATAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat, kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat dilaksanakan untuk memastikan seluruh proses penerimaan, verifikasi, dan tindak lanjut aduan berjalan sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan yang berlaku. Di bawah ini adalah dokumentasi kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat :

1. Kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Internal



1.1 Workshop Pengaduan Masyarakat

B. KEGIATAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1.2 Bintek Pengelolaan Pengaduan Masyarakat



1.3 Rapat Koordinasi dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat dari Bagian Organisasi



B. KEGIATAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1.4 Evaluasi Pengelolaan Pelayanan Publik



1.5 Rapat Koordinasi Pengembangan Integrasi Pengaduan Masyarakat

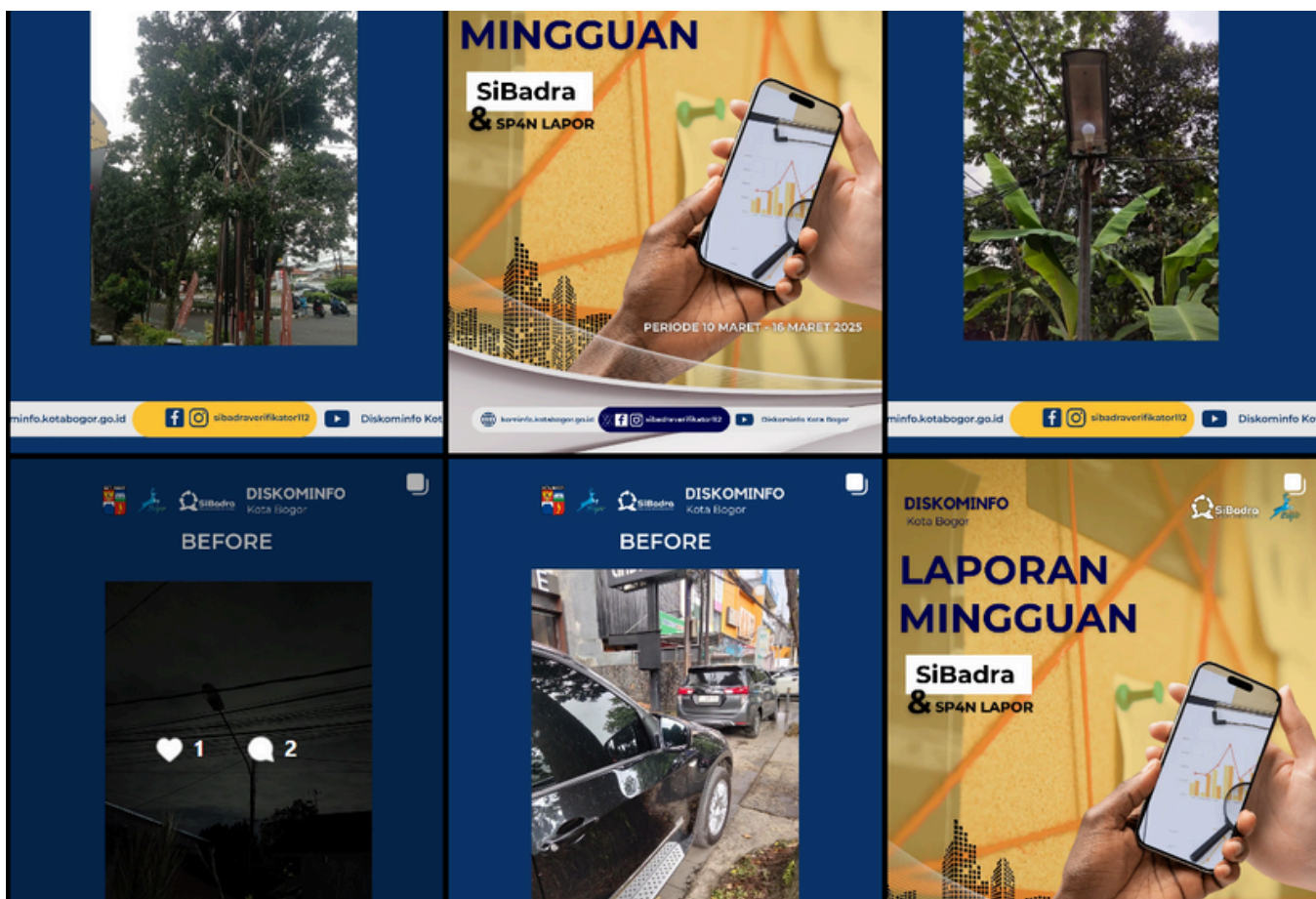


B. KEGIATAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1.6 Evaluasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat



1.7 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Media Sosial



B. KEGIATAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1.8 Kunjungan Kementerian Dalam Negeri dalam evaluasi SP4N Lapor



1.9 Kunjungan Monev SP4N lapor dari BPK RI



B. KEGIATAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1.10 Sosialisasi Pengaduan Masyarakat ke Instansi Disdukcapil



1.11 Rapat koordinasi SP4N Lapor



B. KEGIATAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1.10 Sosialisasi Pengaduan Masyarakat ke Instansi Disdukcapil



1.11 Rapat koordinasi SP4N Lapor



B. KEGIATAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

2.. Kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Eksternal



2.1 Sosialisasi SP4N Lapor ke Kecamatan Bogor Tengah



BOGOR

Pemkot Bogor Luncurkan Fitur Suara Aplikasi untuk Disabilitas Netra

By Bogor-Kita
Posted on 15/07/2025 16:33



l-KITA.com, BOGOR – Pemerintah Kota (Pemkot) Bogor resmi meluncurkan fitur suara aplikasi pengaduan Inara, yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas, khususnya disabilitas netra di Paseban Sribim Bogor, Selasa (15/7/2025).

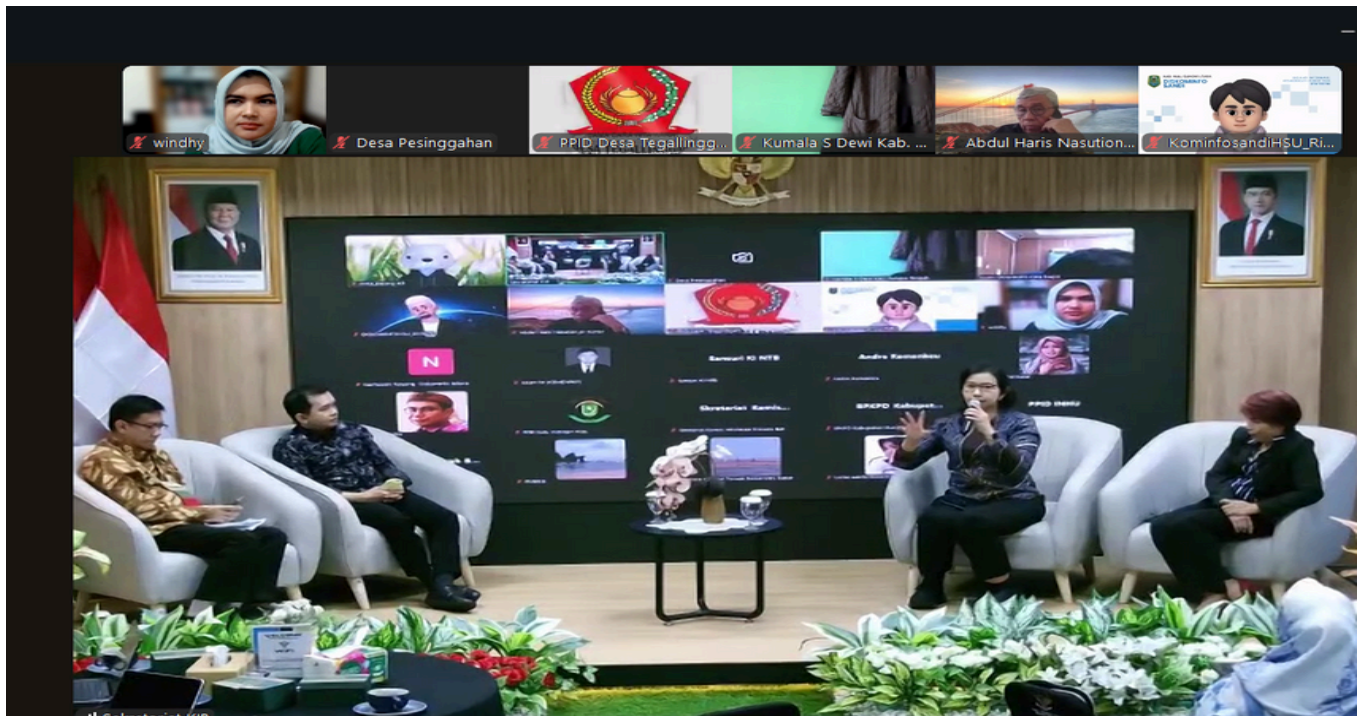
ta Bogor, Dedie A. Rachim, menyebut peluncuran fitur ini merupakan langkah maju dalam mewujudkan itas layanan publik.

uah langkah yang baik, terutama bagaimana kita bisa memberi ruang kepada semua masyarakat, termasuk ang disabilitas, khususnya difabel netra, untuk memberikan saran, kritik, dan masukan kepada Pemkot Bc die Rachim

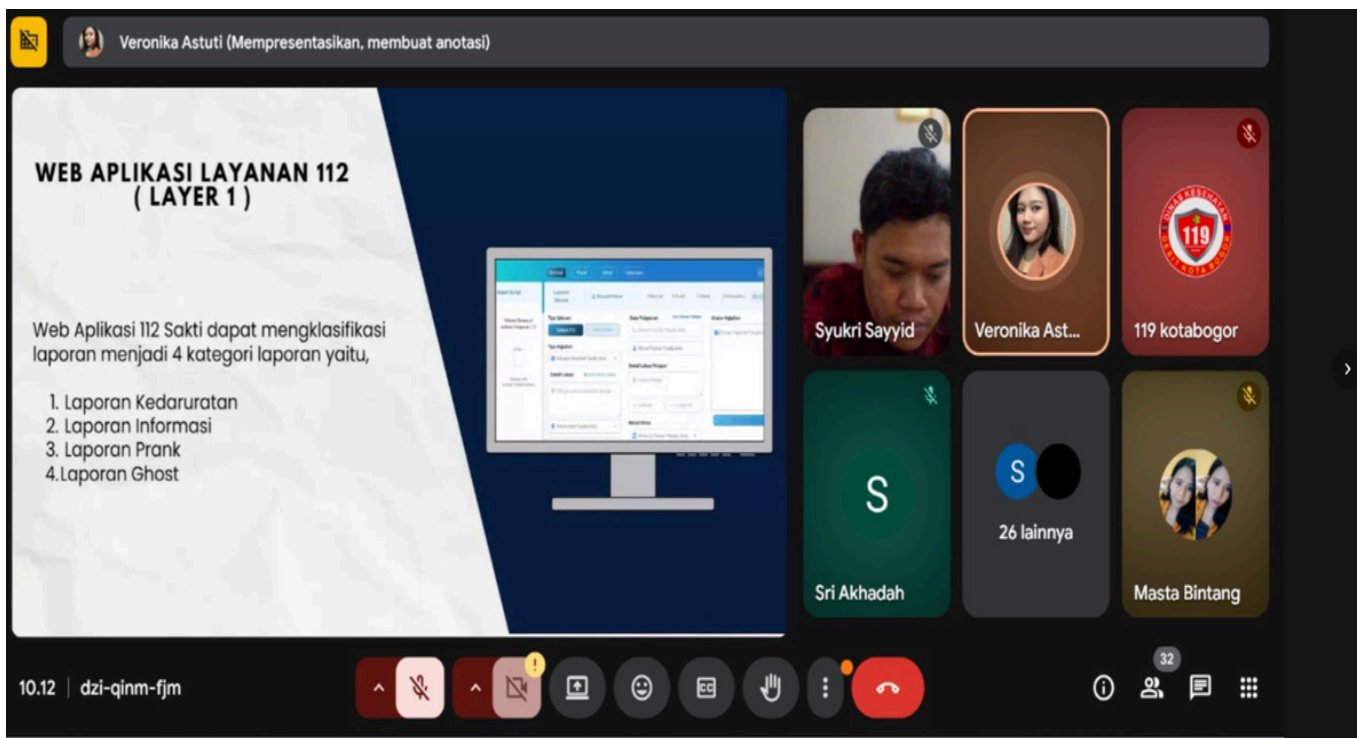
itnya, fitur suara dalam aplikasi Inara yang terintegrasi dengan sistem pengaduan Sibadra, akan memperm ang disabilitas netra dalam menyampaikan keluhan terkait aksesibilitas dan fasilitas umum.

2.2 Sosialisasi Sibadra Inara-SP4N Lapor pada kelompok Disabilitas

B. KEGIATAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT



2.3 Evaluasi Zomet SP4N Lapor Kemenpan RB



2.4 Bintel Pengaduan masyarakat Call Centre 112

B. KEGIATAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT



2.5 Bimbingan Teknis Pengelola Admin Pengaduan, Admin Medsos dan Admin PPID se Kota Bogor



2.6 Anugrah creatifest bagi Admin dan Media Sekota Bogor