



Pemerintah
Kota Bogor

**PENGELOLAAN
PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK
(SP4N LAPOR!)
TAHUN 2025**

Pelaporan Tahunan

NGANCIK NU BIHARI SEJA AYEUNA SAMPEUREUN JAGA



Kata Pengantar

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik yaitu sub kegiatan Monitoring Informasi Kebijakan Opini, dan aspirasi Publik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, dapat menyelesaikan laporan tahunan SP4N Lapor.

Laporan Tahunan ini disusun untuk memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui aplikasi **SP4N-LAPOR!**.

Laporan ini, sudah sesuai dengan Pedoman ketentuan tata kelola pengelolaan pengaduan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.

Pengumpulan laporan tahunan ini dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi dari sumber aplikasi SP4N Lapor! seluruh laporan ini terdokumentasi dengan baik, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi pada aplikasi SP4N Lapor!.

Laporan pengaduan SP4N Lapor ini memuat struktur standar laporan, penjelasan perbagian, serta sumber data yang digunakan, sehingga menjadi laporan tahunan yang komprehensif.

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

Bogor, November 2025

**Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kota Bogor**

**RUDIYANA S.STP., M.Sc.
Pembina Utama Muda
NIP. 198210062001121004**

Daftar isi

BAB I	
IDENTITAS INSTANSI	
BAB II LAYANAN PENGELOLAAN SP4N LAPOR	A. Pengelolaan Layanan Aduan SP4N LAPOR! B. Temuan Kepatuhan dan RisikoStrategis C. Rekomendasi Strategis Perbaikan Layanan
BAB III DATA STATISTIK PENGELOLA ADUAN MASYARAKAT	A. Rekapitulasi Aduan Masyarakat B. Pengidentifikasian Laporan Aduan yang tidak sesuai SOP atau terlambat ditindaklanjuti. C. Tren Substansi Aduan, Analisis Risiko, dan Formulasi Rekomendasi Kebijakan Berbasis Data Pengadua
BAB IV ANALISIS DATA ADUAN	A. Capaian operasional, inovasi, dan kendala teknis. B. Hasil Pengawasan, Catatan Integritas,RekomendasiKorektif C. Efektivitas Respons dan Perbaikan Layanan serta Implikasinya bagi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
BAB V ANALISIS KINERJA	A. Sosialisasi Internal pada Kegiatan Penguatan Kapasitas Internal PengelolaanPengaduan B. Sosialisasi Eksternal Pada Masyarakat Kota Bogor C. Analisis Dampak Sosialisasi
BAB VI KEGIATAN SOSIALISASI	A. Sosialisasi Internal pada Kegiatan Penguatan Kapasitas Internal PengelolaanPengaduan B. Sosialisasi Eksternal Pada MasyarakatKota Bogor C. Analisis Dampak Sosialisasi
BAB VII REKOMENDASI PERBAIKAN	A. Rekomendasi Teknis B. Rekomendasi Penguatan Kepatuhan dan Integritas. C. Rekomendasi strategis peningkatan mutu pelayanan dan inovasi berbasis aduan.
BAB VIII LAMPIRAN	A. Dokumentasi Kegiatan SP4N Lapor B. Catatan audit, Pengawasan, atau Rekomendasi Tindak Korektif C. Evaluasi Kinerja dan Benchmarking Sebagai Dasar Replikasi Perbaikan Layanan

BAB I

IDENTITAS INSTANSI

Unit Kerja/Bagian

Bidang Informasi dan Komunikasi Publik

Periode Laporan

Bulan Januari – Desember 2025

Instansi

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor

Jl Ir. H. Djuanda No 10 Kel Pabaton
Kecamatan Bogor Tengah

 kominfo@kotabogor.go.id

 www.Kotabogor.go.id

Admin Utama

Admin Utama

Syukri Sayyid Ahmad., S.kom

Jabatan

Penelaah Teknis Kebijakan

 syukrisayyid@gmail.com

 089665533325

Admin Pengelola SP4N Lapo, Sibadra dan Call Centre (internal)

- Randy Isnadi
- Agung Triwahyudi
- Rifadli Rachmawansyah
- Syawaludin Mujahid
- Rayhan Karisma
- Annisa
- Annisa Noorfajri
- Fatrialiawati
- Susanti
- Yuni Kania

Jumlah Shift: 3(tiga) Shift selama 8jam (Pagi, Sore, Malam)

Bab II

LAYANAN PENGELOLAAN SP4N LAPOR



A. Pengelolaan 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.



Selama periode pelaporan Januari–Desember 2025, instansi berhasil mengelola sebanyak **146 laporan pengaduan masyarakat** melalui kanal SP4N Lapor!. Dari jumlah tersebut, **92,5% laporan telah ditindaklanjuti** dengan 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 Lapor! Lapor! Lapor) 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.

B. Temuan Kepatuhan Dan Risiko Strategis

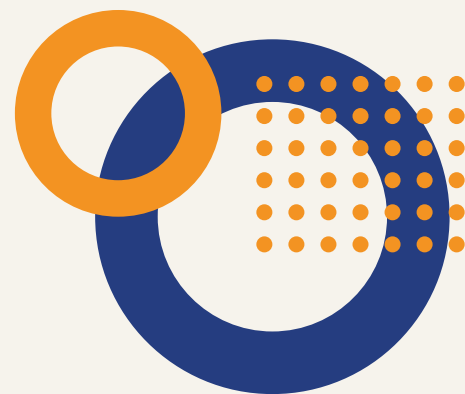
Sebagai unit pengawas internal pemerintah daerah, Inspektorat Kota Bogor berperan melakukan pemantauan atas potensi isu kepatuhan, risiko strategis, dan indikasi penyimpangan yang dapat muncul dari kanal pengaduan publik. Namun demikian, selama periode pelaporan, tidak terdapat aduan yang masuk ke dashboard SP4N LAPOR! yang ditujukan khusus kepada Inspektorat Daerah. Seluruh laporan yang tercatat di aplikasi SP4N LAPOR! pada tahun berjalan tidak mengindikasikan temuan kepatuhan maupun dugaan pelanggaran yang memerlukan intervensi langsung dari APIP.

Selain pemantauan melalui SP4N LAPOR!, Inspektorat juga memperoleh informasi awal mengenai potensi risiko layanan dari aplikasi pengaduan daerah, yaitu SIBADRA (Sistem Informasi Berbagi Aduan dan Saran) Kota Bogor. Kanal ini berfungsi sebagai pelengkap data pengaduan yang membantu memperkaya identifikasi risiko, meskipun laporan yang masuk umumnya tidak secara langsung ditujukan untuk Inspektorat, dengan dominasi laporan pada sektor pendidikan, khususnya terkait dugaan pungutan di sekolah, namun data tersebut tetap menjadi indikasi risiko layanan yang perlu mendapat perhatian dalam kerangka pembinaan dan pengawasan perangkat daerah.

Berdasarkan pemantauan tersebut, terdapat beberapa catatan pengawasan yang dapat disampaikan:

1. Tidak terdapat laporan SP4N LAPOR! yang dapat dikategorikan sebagai temuan kepatuhan ataupun aduan strategis yang memerlukan proses audit atau reviu oleh APIP.
2. Aduan pada aplikasi SIBADRA menunjukkan pola risiko layanan tertentu, terutama pada unit pelayanan pendidikan, sehingga perlu menjadi bahan pengawasan tematik dan koordinasi dengan perangkat daerah terkait.
3. Ketiadaan aduan pada SP4N LAPOR! tidak serta-merta menggambarkan rendahnya risiko, melainkan menunjukkan perlunya optimalisasi integrasi kanal pengaduan antara sistem pusat (SP4N LAPOR!) dan sistem pengaduan daerah (SIBADRA), agar data risiko dapat dihimpun secara komprehensif.
4. Inspektorat akan menggunakan trend aduan lintas kanal sebagai dasar identifikasi area rawan, penyusunan rencana pengawasan berbasis risiko, serta pemberian rekomendasi perbaikan tata kelola pelayanan publik.

Dengan demikian, meskipun tidak terdapat aduan langsung pada SP4N LAPOR! yang menjadi objek pengawasan APIP, informasi dari kanal pengaduan lokal tetap digunakan sebagai early warning system dan bahan pemetaan risiko bagi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Kota Bogor.



C. Rekomendasi Strategis Perbaikan Layanan.

Sebagai wujud komitmen Pemerintah Kota Bogor dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat, berbagai upaya telah dilakukan, salah satunya melalui pembinaan pelayanan publik di seluruh perangkat daerah.

Upaya ini merupakan bagian dari strategi Pemerintah Kota Bogor dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, sekaligus memperkuat budaya kerja aparatur yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kegiatan pembinaan dilakukan secara terarah dan berkesinambungan sebagai bentuk implementasi dari amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah diakses, dan berkeadilan.

Melalui pembinaan ini, Pemerintah Kota Bogor berupaya memastikan bahwa setiap perangkat daerah mampu menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pembinaan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bogor yaitu melalui Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri dan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Adapun hasil Pelaksanaan Pembinaan tersebut yaitu:

A. Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri Tahun 2025 Pelaksanaan Penilaian Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri Tahun 2025 dilaksanakan terhadap 36 perangkat daerah selaku Organisasi Penyelenggara Pelayanan (OPP) di lingkungan Pemerintah Kota Bogor. Kegiatan ini bertujuan untuk menilai sejauh mana kualitas penyelenggaraan pelayanan publik telah memenuhi prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dalam pelaksanaan PEKPP Mandiri tersebut, penilaian dilakukan berdasarkan enam aspek utama, yang mencerminkan dimensi kinerja pelayanan publik secara komprehensif, yaitu:

1. Aspek Kebijakan Pelayanan, menilai sejauh mana perangkat daerah memiliki dan menerapkan kebijakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan publik, termasuk keterlibatan masyarakat dalam penyusunannya. Hasil pelaksanaan PEKPPP Mandiri pada Aspek Kebijakan Pelayanan menunjukkan bahwa nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,39 dengan kategori "Sangat Baik". Capaian ini merupakan hasil dari penilaian terhadap sembilan indikator yang terdapat pada aspek kebijakan pelayanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu mendapat perhatian, khususnya pada indikator pelibatan masyarakat dalam penyusunan Standar Pelayanan, serta pada aspek publikasi komponen service delivery Standar Pelayanan dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang belum sepenuhnya optimal.

Adapun rekomendasi strategis dalam rangka perbaikan kelemahan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan Forum Konsultasi Publik (FKP) secara rutin dengan melibatkan unsur masyarakat pengguna layanan, instansi terkait, ahli atau akademisi, lembaga/organisasi masyarakat, serta media massa sebagai bentuk partisipasi aktif dalam penyusunan dan evaluasi Standar Pelayanan
- b. Memperluas media publikasi melalui berbagai kanal seperti website resmi, media sosial, aplikasi layanan publik, serta infografik di ruang publik, guna meningkatkan keterbukaan informasi terkait hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan komponen service delivery serta Standar Pelayanan.
- c. Mengintegrasikan hasil evaluasi kebijakan pelayanan ke dalam dokumen perencanaan tahunan setiap Organisasi Penyelenggara Pelayanan (OPP) sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan dan penyusunan program peningkatan kualitas pelayanan publik.



C. Rekomendasi Strategis Perbaikan Layanan.

2. Aspek Profesionalisme SDM, menilai kompetensi, integritas, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada masyarakat. Hasil evaluasi PEKPPP Mandiri pada Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) menunjukkan bahwa nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,53, dengan kategori “Pelayanan Prima” berdasarkan hasil penilaian terhadap lima indikator utama.

Meskipun secara umum capaian tersebut menunjukkan kinerja yang sangat baik, namun masih terdapat satu indikator dengan nilai yang relatif rendah, yaitu indikator waktu pelayanan yang memperoleh nilai sebesar 3,85 poin. Adapun rekomendasi strategis untuk perbaikan aspek profesionalisme SDM adalah sebagai berikut:

- a. Mengoptimalkan manajemen waktu layanan melalui penerapan digitalisasi antrian dan sistem pemantauan waktu pelayanan berdasarkan jenis layanan, guna memastikan efisiensi dan ketepatan waktu dalam proses pelayanan publik. Selain itu, perlu dilakukan penyesuaian atau penambahan waktu pelayanan bagi masyarakat yang membutuhkan akses layanan di luar jam kerja, sebagai bentuk fleksibilitas dan komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Meningkatkan kapasitas aparatur melalui pelatihan dan diklat fungsional pelayanan publik, dengan fokus pada penguatan etika pelayanan, komunikasi publik, dan orientasi kepuasan masyarakat.
- c. Menerapkan sistem pemberian penghargaan serta memperkuat budaya kerja pelayanan publik guna menumbuhkan motivasi, meningkatkan profesionalisme, dan menanamkan semangat pelayanan prima di kalangan Pegawai.

3. Aspek Sarana dan Prasarana Pelayanan, menilai ketersediaan, kelayakan, dan aksesibilitas fasilitas pelayanan, termasuk dukungan terhadap kelompok rentan. Berdasarkan hasil Evaluasi PEKPPP Mandiri pada Aspek Sarana dan Prasarana Pelayanan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,62 dengan kategori “**Pelayanan Prima**”, yang diukur melalui enam indikator penilaian.

Meskipun capaian tersebut menunjukkan hasil yang sangat baik, masih terdapat indikator dengan nilai yang relatif rendah, yaitu pemenuhan sarana dan prasarana bagi kelompok rentan, yang hanya mencapai 3,36 poin.

Adapun Rekomendasi dalam rangka perbaikan kelemahan di atas yaitu:

1. Mengembangkan layanan yang inklusif, antara lain melalui penyediaan akses kursi roda, guiding block, toilet difabel, ruang laktasi, serta ruang tunggu prioritas bagi kelompok rentan.
2. Memasukkan program penguatan sarana dan prasarana inklusif ke dalam Rencana Strategis (Renstra) Perangkat Daerah Tahun 2025–2029, dengan dukungan pembiayaan dari APBD maupun kemitraan CSR agar keberlanjutan peningkatan sarpras inklusif dapat terjamin



C. Rekomendasi Strategis Perbaikan Layanan.

4. Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), menilai sejauh mana informasi mengenai layanan disediakan secara terbuka, mudah diakses, dan mutakhir. Berdasarkan hasil evaluasi PEKPPP Mandiri, aspek SIPP memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,69 poin dari empat indikator yang dinilai. Capaian ini menunjukkan hasil yang sangat baik, namun masih terdapat kelemahan pada indikator ketersediaan sistem informasi pelayanan publik yang mendukung operasional pelayanan, yang belum sepenuhnya optimal.

Adapun rekomendasi strategis untuk mengatasi kelemahan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pembaruan dan optimalisasi kanal digital serta sistem pengelolaan data pelayanan publik, agar informasi yang disajikan senantiasa akurat, terkini, dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Memastikan keterpaduan dan keterhubungan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) setiap Organisasi Penyelenggara Pelayanan (OPP) dengan berbagai sistem lain, seperti SP4N-LAPOR!, SIPPN, SIMPEG, SKM, maupun aplikasi pelayanan publik lainnya, guna mendukung efektivitas operasional dan integrasi data pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Bogor.

5. Aspek Konsultasi dan Pengaduan, menilai efektivitas mekanisme penanganan pengaduan masyarakat, tindak lanjut aduan, serta keterbukaan dalam penyampaian hasil penyelesaian pengaduan. Berdasarkan hasil evaluasi PEKPPP Mandiri, aspek Konsultasi dan Pengaduan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,43 dengan kategori **“Sangat Baik”**, yang diukur melalui empat indikator penilaian. Meskipun hasil tersebut menunjukkan capaian yang baik, masih terdapat salah satu indikator dengan nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, yaitu indikator ketersediaan tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari seluruh lapisan masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa proses tindak lanjut terhadap konsultasi dan pengaduan masyarakat masih memerlukan waktu yang cukup lama sehingga belum sepenuhnya memenuhi prinsip cepat dan responsif.

Adapun rekomendasi strategis yang dapat dilakukan untuk mengatasi kelemahan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) tindak lanjut pengaduan dengan batas waktu penyelesaian yang jelas dan terukur, guna mempercepat proses respon terhadap aduan masyarakat.
2. Memastikan setiap aduan yang masuk memiliki status penyelesaian yang terdokumentasi, baik dalam sistem manual maupun digital, agar proses penanganan dapat dimonitor secara transparan.
3. Melakukan pendokumentasian, pengarsipan, dan penyusunan laporan pengaduan secara sistematis, disertai dengan kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) serta publikasi rekap pengaduan secara berkala kepada masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas publik.
4. Mengoptimalkan pemanfaatan berbagai kanal pengaduan, seperti SP4N-LAPOR!, kanal aduan online resmi, layanan pengaduan langsung, serta mekanisme layanan ramah kelompok rentan, agar seluruh lapisan masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan keluhannya dengan mudah



C. Rekomendasi Strategis Perbaikan Layanan.

6. Aspek Inovasi Pelayanan Publik, menilai upaya perangkat daerah dalam menciptakan terobosan dan inovasi pelayanan yang memberikan kemudahan, kecepatan, dan nilai tambah bagi masyarakat. Berdasarkan hasil Evaluasi PEKPPP Mandiri, aspek Inovasi Pelayanan Publik memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,14 dari dua indikator yang dinilai. Meskipun capaian tersebut tergolong baik, masih terdapat satu indikator yang menunjukkan nilai relatif lebih rendah, yaitu indikator sumber daya yang mendukung keberlanjutan inovasi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar Organisasi Penyelenggara Pelayanan (OPP) telah berhasil menciptakan inovasi, namun belum memiliki mekanisme yang kuat untuk memastikan keberlanjutan dan pengembangan inovasi tersebut di tahap implementasi berikutnya seperti:

1. belum adanya dukungan kebijakan yang memadai berupa payung hukum atau regulasi yang mengatur keberlanjutan inovasi;
2. keterbatasan alokasi anggaran yang mendukung pelaksanaan dan pengembangan inovasi;
3. belum optimalnya penyediaan sarana dan prasarana pendukung inovasi; serta
4. keterbatasan sumber daya manusia, termasuk belum adanya Surat Keputusan (SK) individu maupun tim pengembang inovasi yang secara khusus bertanggung jawab atas implementasi dan keberlanjutan inovasi tersebut.
5. masih terdapat beberapa Organisasi Penyelenggara Pelayanan (OPP) yang telah memiliki inovasi, namun belum berpartisipasi dalam ajang kompetisi inovasi pelayanan publik, baik di tingkat daerah maupun nasional

Adapun Rekomendasi dalam rangka meningkatkan kelembahan sebagaimana dimaksud yaitu:

1. Memberikan dukungan regulatif dan anggaran yang memadai guna menjamin keberlanjutan inovasi pelayanan publik, termasuk melalui penetapan Surat Keputusan (SK) Tim Inovasi dan penyusunan payung hukum daerah yang mendukung pelaksanaan inovasi secara berkelanjutan.
2. Mendorong replikasi inovasi pelayanan publik terbaik antar OPP, serta meningkatkan partisipasi aktif dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) sebagai sarana pengakuan, pembelajaran, dan penyebarluasan praktik inovasi yang efektif di lingkungan Pemerintah Kota Bogor.
3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tidak hanya bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh setiap Organisasi Penyelenggara Pelayanan (OPP), tetapi juga berfungsi sebagai instrumen analisis dan penguatan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat.

Melalui hasil SKM, Pemerintah Kota Bogor memperoleh data empiris mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik, yang kemudian dapat digunakan untuk:

1. Mengidentifikasi potensi aduan atau keluhan berulang yang muncul dari unsur layanan tertentu, seperti waktu pelayanan, kejelasan prosedur, dan perilaku petugas.
2. Menganalisis pola dan tren pengaduan masyarakat yang dilaporkan sehingga dapat diketahui kesesuaian antara persepsi masyarakat dan realitas kinerja pelayanan.
3. Memperkuat mekanisme tindak lanjut pengaduan, di mana hasil SKM menjadi dasar untuk penyusunan rekomendasi kebijakan, perbaikan SOP, serta peningkatan kapasitas aparatur pelayanan publik.
4. Mendorong transparansi dan akuntabilitas, karena hasil survei disajikan secara terbuka kepada publik.

C. Rekomendasi Strategis Perbaikan Layanan.

Hasil pengukuran menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,65 atau setara 91,28 (kategori A – Sangat Baik), meningkat 0,01 poin dibandingkan tahun 2024. Sebanyak 28 OPP (78%) memperoleh mutu pelayanan kategori Sangat Baik (A), sedangkan 8 OPP (22%) berada pada kategori Baik (B). Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan terhadap 24.791 responden dari 36 Organisasi Penyelenggara Pelayanan (OPP) di lingkungan Pemerintah Kota Bogor.

Hasil survei kepuasan masyarakat berdasarkan unsur yang disurvei, yaitu:

1. Persyaratan dengan nilai 91,44
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan nilai 91,11
3. Waktu Pelayanan dengan nilai 89,78
4. Biaya/Tarif dengan nilai 95,03
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 91,23
6. Kompetensi Pelaksana dengan nilai 91,80
7. Perilaku Pelaksana dengan nilai 91,61
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 91,25
9. Sarana dan Prasarana memperoleh nilai 87,84

Berkenaan dengan hal tersebut beberapa hal yang menjadi rekomendasi yaitu:

1. Peningkatan Aksesibilitas dan Inklusivitas dengan menyediakan sarana pendukung seperti jalur landai (ramp), guiding block, toilet difabel, ruang laktasi, ruang tunggu prioritas, serta kursi roda di setiap lokasi layanan.
2. Penguatan Perencanaan dan Pendanaan dengan mengintegrasikan kebutuhan peningkatan sarana dan prasarana ke dalam Renstra PD 2025–2029 serta Rencana Kerja Tahunan (Renja) masing-masing perangkat daerah.
3. Meningkatkan keterjangkauan sarana pengaduan melalui penyediaan berbagai kanal yang mudah diakses masyarakat, baik daring (online) maupun luring (offline).
4. Optimalisasi Sarana Pengaduan Digital dengan memperluas kanal pelaporan digital yang terhubung dengan sistem nasional SP4N-LAPOR!, serta aplikasi daerah seperti Sibadra atau portal resmi Pemkot Bogor.
5. Menyediakan Sarana Pengaduan yang Inklusif dan Ramah Kelompok Rentan dengan menyediakan fasilitas pelaporan khusus bagi kelompok rentan, seperti: Layanan bantuan pelaporan difabel (teks suara), Ruang konsultasi privat bagi perempuan atau lansia, dan Petugas pendamping aduan di lokasi layanan ramai atau kompleks.
6. Melaksanakan publikasi hasil pengelolaan pengaduan yang diterima dan di tindaklanjuti sebagai wujud transparansi.
7. Peningkatan Kapasitas Aparatur dan Kualitas Layanan Pengaduan dengan menyelenggarakan pelatihan pengelolaan aduan dan komunikasi publik bagi petugas layanan serta admin SP4N-LAPOR! di setiap OPP.



Bab III

DATA STATISTIK PENGELOLA ADUAN MASYARAKAT



A. Rekapitulasi Aduan Masyarakat

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. Data pengaduan dapat dimanfaatkan oleh instansi untuk perbaikan program dan kebijakan pelayanan publik.

Dibawah ini adalah tabel rekapitulasi laporan aduan yang masuk ke Aplikasi SP4N Lapor :

No	Tahun	Aduan Masuk Ditindaklanjuti	Persentase
1	2020	240	100%
2	2021	166	100%
3	2022	110	100%
4	2023	142	100%
5	2024	190	96,3%
6	2025	146	92.5%

A. Rekapitulasi Aduan Masyarakat

Dapat dilihat tabel diatas bahwa persentase aduan dari tahun ke tahun menunjukkan penurunan, ini dikarenakan pengelolaan pengaduan yang dijalankan di Pemerintah kota Bogor, mendapatkan kepercayaan dari masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Bogor.

Dibawah ini adalah tabel rekapitulasi laporan aduan yang diverifikasi

No	Bulan	Laporan Aduan Diverifikasi	Persentase
1	Januari	8	4%
2	Februari	7	4%
3	Maret	28	14%
4	April	29	15%
5	Mei	25	13%
6	Juni	25	13%
7	Juli	22	11%
8	Agustus	15	8%
9	September	5	3%
10	Oktober	23	12%
11	November	7	4%
12	Desember	4	36%

A. Rekapitulasi Aduan Masyarakat

Sebagai bentuk komitmen Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dalam meningkatkan kualitas layanan able, seluruh laporan yang masuk melalui SP4N Lapor! Telah diverifikasi dan ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme dan standar operasional prosedur yang berlaku.

Dibawah ini adalah table rekapitulasi laporan aduan yang ditindaklanjuti :

No	Bulan	Laporan Aduan Ditindaklanjuti	Persentase
1	Januari	5	100%
2	Februari	4	80%
3	Maret	16	100%
4	April	22	100%
5	Mei	16	100%
6	Juni	20	100%
7	Juli	15	100%
8	Agustus	3	100%
9	September	3	100%
10	Oktober	16	100%
11	November	6	85,7%
12	Desember	4	44,4%

A. Rekapitulasi Aduan Masyarakat

Dibawah ini adalah tabel rekapitulasi laporan aduan yang belum ditindaklanjuti :

No	Bulan	Laporan Aduan Belum ditindaklanjuti	Persentase
1	Januari	0	0%
2	Februari	1	13%
3	Maret	1	13%
4	April	0	0%
5	Mei	1	13%
6	Juni	0	0%
7	Juli	0	0%
8	Agustus	1	13%
9	September	0	0%
10	Oktober	1	13%
11	November	3	38%
12	Desember	4	36%

A. Rekapitulasi Aduan Masyarakat

Dibawah ini adalah tabel rekapitulasi laporan aduan yang tertunda :

No	Bulan	Laporan Aduan Tertunda	Persentase
1	Januari	2	4%
2	Februari	2	4%
3	Maret	10	18%
4	April	9	16%
5	Mei	7	12%
6	Juni	4	7%
7	Juli	7	12%
8	Agustus	3	5%
9	September	2	4%
10	Oktober	7	12%
11	November	4	7%
12	Desember	3	28%

A. Rekapitulasi Aduan Masyarakat

Dibawah ini adalah tabel rekapitulasi laporan aduan yang dalam proses :

No	Bulan	Laporan Aduan Dalam Proses	Persentase
1	Januari	0	0%
2	Februari	0	0%
3	Maret	0	0%
4	April	0	0%
5	Mei	0	0%
6	Juni	1	5%
7	Juli	3	16%
8	Agustus	3	16%
9	September	1	5%
10	Oktober	11	58%
11	November	0	0%
12	Desember	4	36%

B. Identifikasi Aduan Yang Tidak Sesuai SOP Atau Terlambat ditindaklanjuti.

Sebagai Admin Pengawas, Inspektorat Kota Bogor melakukan pemantauan kepatuhan proses pengelolaan aduan pada aplikasi SP4N LAPOR!. Hasil pemantauan sepanjang periode pelaporan menunjukkan bahwa:

1. Tidak terdapat aduan SP4N LAPOR! dan aplikasi pengaduan daerah, yaitu SIBADRA Kota Bogor yang ditujukan kepada Inspektorat, sehingga tidak ditemukan pelanggaran SOP pada tahap verifikasi maupun tindak lanjut di lingkungan Inspektorat.
2. Berdasarkan pemantauan terhadap data SP4N LAPOR! dan SIBADRA Kota Bogor lintas OPD, ditemukan beberapa pola keterlambatan tindak lanjut di beberapa perangkat daerah, umumnya disebabkan:
 - a) Koordinasi lintas kewenangan yang memerlukan konfirmasi unit teknis.
 - b) Kurangnya kelengkapan data dari pelapor sehingga OPD membutuhkan waktu tambahan untuk klarifikasi.
3. Pada sisi kepatuhan SOP verifikasi, terdapat beberapa laporan di OPD lain yang terbaca:
 - a) Verifikasi awal melewati batas 1 hari kerja.
 - b) Balasan awal tidak sesuai format minimal (tidak memuat informasi status, penjelasan, atau rencana tindak lanjut).
4. Meskipun tidak ada pelanggaran langsung pada Inspektorat, hasil pemantauan digunakan sebagai early warning untuk memastikan bahwa proses tindak lanjut tetap konsisten dengan prinsip akuntabilitas dan sebagai bahan pemetaan risiko bagi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintah Kota Bogor.



C. Admin Evaluasi: tren aduan berulang, pola tematik, dan analisis kecenderungan isu

Dari Hasil pembinaan melalui Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) serta Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Kota Bogor secara umum berada pada kategori Baik–Sangat Baik. Namun, kedua instrumen menegaskan adanya sejumlah keluhan yang muncul berulang serta pola tematik pengaduan yang konsisten. Kondisi ini mengindikasikan perlunya penguatan sistem pengelolaan pengaduan, peningkatan responsivitas, dan perbaikan aspek operasional.

1. Trend Aduan berulang

Kecenderungan aduan yang muncul secara berulang yang ditemukan saat pelaksanaan Pembinaan yaitu:

- a. Lambatnya waktu penyelesaian layanan dan respon pengaduan menjadi faktor keluhan paling konsisten.
- b. Ketidakjelasan informasi layanan menjadikan informasi layanan kurang lengkap.
- c. Sarana dan fasilitas layanan belum memadai diantaranya ruang tunggu, fasilitas kenyamanan, serta sarana pengaduan belum lengkap.
- d. Respons dan sikap petugas yang tidak konsisten artinya ramah dan responsif di beberapa unit, namun lemah pada unit lainnya.
- e. Tidak optimalnya kanal pengaduan digital dan integrasi SP4N-LAPOR! Sehingga aduan tidak tercatat, tidak terpantau, atau tidak ditindaklanjuti.

2. Pola tematik

Dari hasil pembinaan pola tematik yang secara konsisten muncul yaitu:

- keterlambatan layanan, antrean panjang, tindak lanjut lambat
- kurangnya informasi, status pengaduan, dan publikasi informasi layanan
- fasilitas pelayanan kurang nyaman, dan kebutuhan kelompok rentan belum terpenuhi
- rendahnya kecepatan dan kualitas interaksi petugas dengan masyarakat.
- kanal pengaduan tidak responsif, tidak ada ruang konsultasi, dan sarana pengaduan belum lengkap.

3. Kecenderungan isu strategis

Kecenderungan isu terkait pelayanan publik yaitu:

- 1.
2. Kesenjangan kinerja antar OPP cukup tinggi, OPP dengan nilai rendah pada PEKPPP umumnya memiliki nilai IKM yang rendah pula.
3. Aduan berulang didominasi masalah operasional terutama terkait waktu, fasilitas, biaya, dan respons.
4. Sebagian besar masalah bukan pada substansi pelayanan, tetapi pada mekanisme pengelolaan pengaduan (Sistem Informasi belum terhubung dengan SP4N LAPOR, Sarana dan Prasarana Pengaduan kurang memadai) sehingga aksesibilitas kanal pengaduan terbatas.
5. Sebagian besar masalah muncul dari rendahnya publikasi rekap aduan dan SOP tindak lanjut

Bab IV

ANALISIS DATA ADUAN



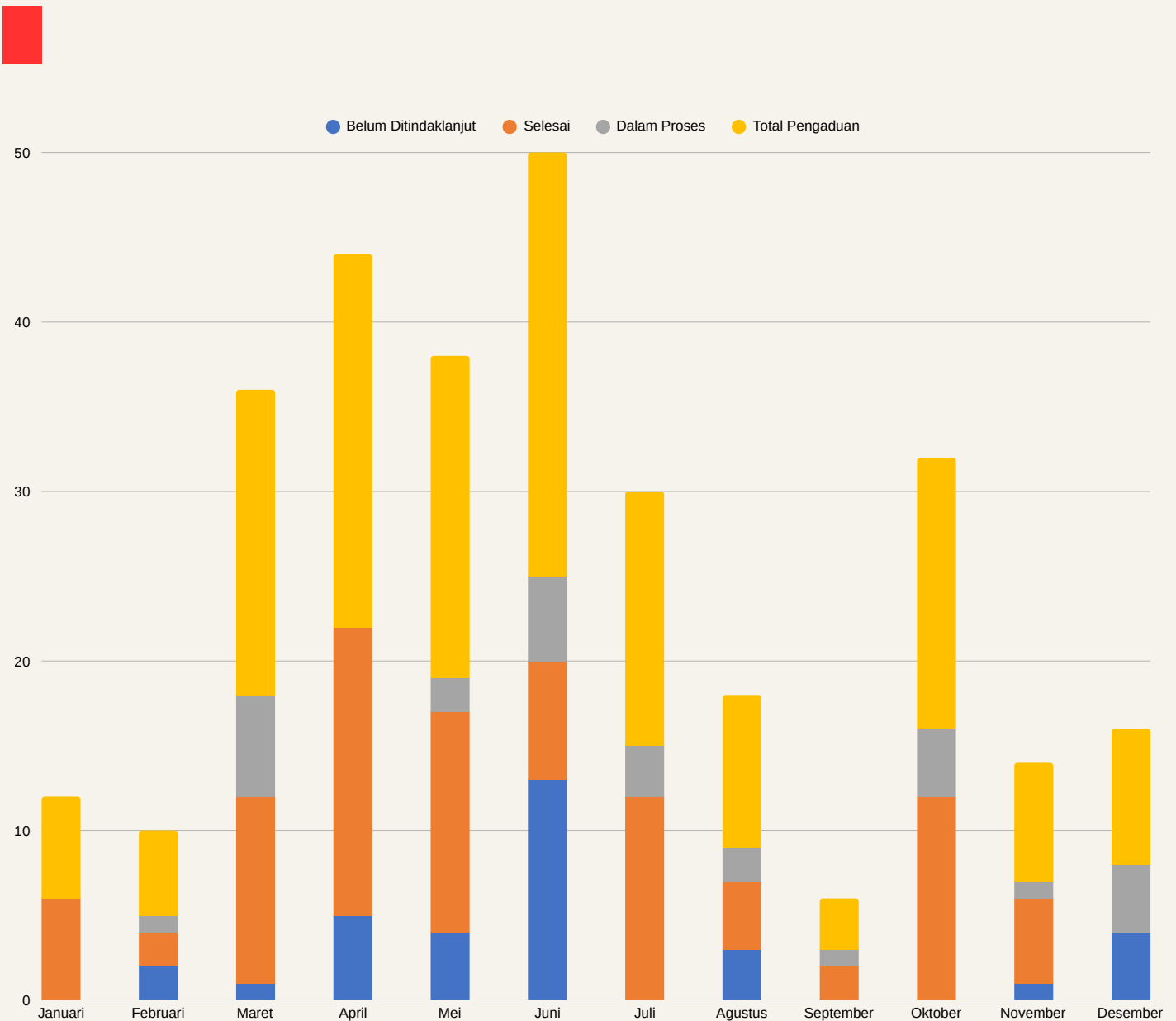
A. Kategori Aduan Dominan

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan yang diterima melalui **SP4N Lapor!** selama periode pelaporan Bulan Januari s/d November tahun 2025 diketahui bahwa terdapat beberapa kategori aduan yang paling banyak disampaikan oleh masyarakat. Kategori tersebut menggambarkan bidang layanan yang paling sering menjadi perhatian publik serta menjadi fokus utama dalam peningkatan kualitas pelayanan.

1. Tabel rekapitulasi laporan aduan sebagai berikut:

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

A. Kategori Aduan Dominan



Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan masyarakat melalui SP4N Lapork!, diperoleh sepuluh topik kategori yang paling banyak dilaporkan selama periode pelaporan Januari s/d November 2025. Data ini menunjukkan isu-isu yang paling sering menjadi perhatian masyarakat serta menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan.



A. Kategori Aduan Dominan

2. Tabel TOP 10 Topik Kategori sebagai berikut:

No	Kategori Aduan	Jumlah Aduan	Persentase (%)	Keterangan / Contoh Kasus Umum
1	Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	12	26%	Pengeras Suara Masjid Terlalu Keras Setelah Masjid Dibangun
2	Penerangan Jalan	11	24%	Lampu Penerangan Yang Mati
3	Ketertiban Umum	10	22%	Perkumpulan Yang Meresahkan Warga
4	Pencemaran Lingkungan	7	15%	Pencemaran Udara Karena Asap Pembakaran
5	Hak Pekerja	6	13%	<u>Hak Saya Atas Paklaring Dan Uang Pisah Belum Diberikan</u>
6	Lainnya terkait Pendidikan Dasar dan Menengah	5	11%	Penahanan Ijazah
7	Topik Lainnya	5	11%	pesta miras membuat lingkungan tidak nyaman
8	Lainnya terkait Pendidikan dan Kebudayaan	5	11%	Permohonan informasi
9	Pendidikan	5	11%	Pungutan Di Sekolah
10	Infrastruktur Jalan	4	9%	Jalan Berlubang
	Total aduan	46	100%	

A. Kategori Aduan Dominan

3. Penjelasan Teknis Pengelolaan Aduan

No	Aspek Teknis	Penjelasan Teknis
1	Alur Penanganan Pengaduan	Setiap laporan yang masuk melalui SP4N Lapor! diverifikasi oleh Admin Utama dalam waktu maksimal 1 hari kerja, kemudian diteruskan ke unit kerja terkait untuk tindak lanjut. Setelah mendapat respon dari unit, laporan diverifikasi kembali sebelum dinyatakan selesai
2	Koordinasi Antar Unit	Pengelolaan aduan lintas bidang dilakukan melalui koordinasi via grup internal dan rapat bulanan pengelola aduan, serta laporan progres mingguan kepada pimpinan.
3	Monitoring dan Evaluasi	Evaluasi kinerja pengelolaan aduan dilakukan triwulanan untuk menilai kecepatan tindak lanjut, kualitas respon, dan kepuasan masyarakat
4	Pengelolaan data dan Dokumentasi	Semua aduan terdokumentasi dalam dashboard SP4N Lapor! dan disimpan dalam bentuk arsip digital untuk kebutuhan audit dan pelaporan tahunan
5	Kendala Teknis Umum	Beberapa aduan mengalami keterlambatan tindak lanjut karena lintas kewenangan antar instansi, atau kurangnya data pendukung dari pelapor.

Melalui mekanisme teknis tersebut, pengelolaan aduan dapat berjalan secara **terpadu**, **transparan**, dan **akuntabel**, serta memastikan setiap laporan masyarakat mendapat **tindak lanjut yang terukur dan dapat dipertanggungjawabkan**.

A. Kategori Aduan Dominan

4. 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) – Laporan!.

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 Laporan! (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



B. Admin Pengawas: isu kepatuhan, aduan strategis/sensitif, serta potensi pelanggaran

Meskipun tidak terdapat aduan langsung kepada Inspektorat .Berdasarkan pemantauan terhadap kanal SP4N LAPOR! serta data pendukung dari SIBADRA, Inspektorat mengidentifikasi beberapa isu yang berkaitan dengan kepatuhan dan potensi risiko tata kelola, yaitu:

1. Isu Kepatuhan

Pemantauan menunjukkan beberapa kecenderungan pada perangkat daerah:

- a) Belum optimalnya penggunaan SP4N LAPOR! sebagai kanal utama, sehingga beberapa aduan masuk ke kanal alternatif (aplikasi pengaduan daerah atau website/kanal masing-masing OPD)
- b) Variasi standar pelayanan antar-OPD yang menyebabkan ketidakkonsistenan respons.

2. Aduan Strategis dan Sensitif (berdasarkan kanal SIBADRA)

Meskipun SP4N LAPOR! tidak memuat aduan strategis yang mengarah pada potensi pelanggaran:

- a) Data SIBADRA menunjukkan isu sensitivitas tinggi di sektor pendidikan, terutama terkait dugaan pungutan.
- b) Aduan ini tidak ditujukan ke Inspektorat, namun memiliki karakter risiko strategis karena menyangkut pelayanan dasar publik.

3. Potensi Pelanggaran

Dari hasil analisis risiko:

- a) Tidak terdapat indikasi pelanggaran administratif yang memerlukan audit atau investigasi APIP.
- b) Pola aduan berulang pada sektor pendidikan menjadi indikator risiko yang perlu dimonitor untuk mencegah:
 - 1) Maladministrasi ringan,
 - 2) Ketidaksesuaian standar layanan,
 - 3) Potensi penyalahgunaan kewenangan di tingkat operasional.



C. Tren Substansi Aduan, Analisis Risiko, dan Formulasi Rekomendasi Kebijakan Berbasis Data Pengaduan

1. Tren Substansi Aduan

Berdasarkan data PEKPPP dan IKM, terdapat beberapa substansi aduan yang muncul paling sering dan berulang.

- **Waktu dan Ketepatan Layanan**

Unsur Waktu Penyelesaian adalah salah satu nilai terendah pada IKM (80,55 – kategori Baik) Ini menunjukkan keluhan berulang mengenai lamanya proses pelayanan, dan ketidaktepatan waktu penyelesaian.

- **Transparansi Biaya dan Informasi Layanan**

Unsur Biaya/Tarif menjadi unsur paling rendah pada IKM (78,15) Substansi keluhan yang muncul ketidakjelasan biaya dan informasi layanan tidak dipublikasikan secara jelas.

- **Sarana dan Fasilitas Pelayanan Tidak Memadai**

Unsur Produk Spesifikasi Pelayanan bernilai relatif rendah (79,53) substansi yang menjadi keluhan yaitu fasilitas kurang lengkap dan sarpras pengaduan tidak lengkap.

- **Hambatan Akses Pengaduan (Offline & Digital)**

Beberapa OPP tidak memiliki 5 sarana wajib pengaduan dan belum mengoptimalkan SP4N-LAPOR! Sehingga Substansi keluhan yaitu kanal aduan sulit diakses, pengaduan tidak diproses, atau tidak ada status penyelesaian.



Tren Substansi Aduan, Analisis Risiko, dan Formulasi Rekomendasi Kebijakan Berbasis Data Pengaduan



Analisis Risiko (Risk Analysis Berdasarkan Aduan)

Dari substansi aduan tersebut, dapat disusun matriks risiko pelayanan publik sebagai berikut:



Risiko Tinggi (High Risk)



Respons Lambat & Tindak Lanjut

Dampak: Penurunan kepercayaan publik, potensi maladministrasi, tingginya aduan berulang.

Faktor: banyak OPP belum optimalkan SP4N-LAPOR, indikator tindak lanjut rendah. Ketidakjelasan Informasi Layanan

Ketidakjelasan Informasi Layanan

Dampak: Keluhan publik meningkat, potensi konflik di loket layanan.

Faktor: Publikasi standar pelayanan belum merata, tarif tidak dipahami pengguna.

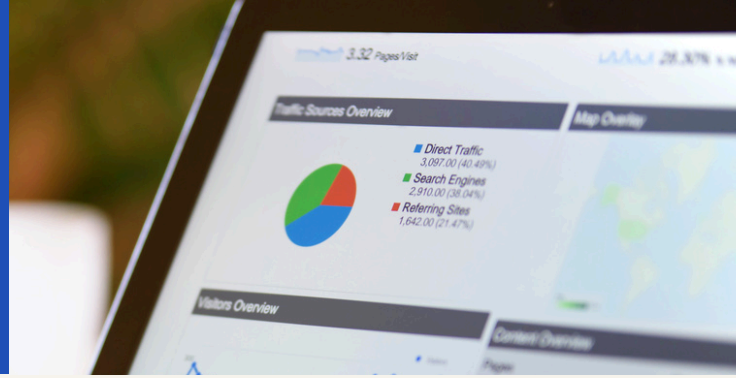
Sarana Pengaduan Tidak Lengkap

Dampak: aduan tidak tercatat – risiko keputusan tidak berbasis data.

Faktor: OPP tidak memiliki ruang aduan khusus, petugas khusus, atau kanal alternatif.



Tren Substansi Aduan, Analisis Risiko, dan Formulasi Rekomendasi Kebijakan Berbasis Data Pengaduan



Risiko Menengah (Medium Risk)



Fasilitas Pelayanan Tidak Nyaman

Dampak: persepsi layanan menurun

Faktor: Ruang pelayanan kurang ramah kelompok rentan.



Risiko Rendah (Low Risk)



Kepatuhan Administratif

Dampak: persepsi layanan menurun

Faktor: Ruang pelayanan kurang ramah kelompok rentan.

1. Kepatuhan Administratif

Sebagian besar OPP telah memiliki standar pelayanan formal;
Dampak: tidak signifikan terhadap kelangsungan layanan

2. Rekomendasi Kebijakan Berbasis Aduan

Rekomendasi ini disusun berdasarkan substansi aduan dan risiko yang teridentifikasi dari Pelaksanaan Pembinaan PEKPPP Mandiri maupun Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

1. Penguatan Sistem Pengelolaan Pengaduan
2. Optimalisasi SP4N-LAPOR! pada seluruh OPP
3. Standarisasi SOP Tindak Lanjut Pengaduan
4. Publikasi status aduan secara berkala

B. Peningkatan kapasitas Petugas

1. Melaksanakan pelatihan responsivitas & pelayanan prima bagi petugas
2. Implementasi standar komunikasi pelayanan

C. Perbaikan Sarana & Fasilitas Layanan Publik

1. Peningkatan fasilitas ruang tunggu, antrian, dan aksesibilitas kelompok rentan
2. Pemenuhan sarana wajib pengaduan di semua unit (ruang aduan, petugas aduan, kanal offline/online, mekanisme pengaduan)

D. Kebijakan Transparansi Layanan

1. Publikasi prosedur layanan secara digital dan fisik
2. Penyederhanaan informasi layanan dengan bahasa publik yang mudah dipahami



Bab V

ANALISIS KINERJA



A. Capaian operasional, inovasi, dan kendala teknis.

No	Uraian Capaian Operasional	Penjelasan	Indikator
1	Peningkatan Jumlah Aduan yang Ditindaklanjuti	Selama tahun 2025, tingkat penyelesaian aduan mencapai 22,45%	Laporan monitoring internal
2	Efisiensi Waktu Penanganan Aduan	Waktu rata-rata penanganan aduan menurun dari 5 hari kerja menjadi 3 hari kerja	Laporan monitoring internal
3	Penguatan Kapasitas SDM Pengelola Aduan	Telah dilaksanakan 1 kali pelatihan teknis dan 1 workshop koordinasi lintas OPD	Dokumentasi kegiatan dan daftar hadir
4	Peningkatan Koordinasi Antar Unit	Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Aduan tingkat kota, melibatkan 35 OPD	Surat Keputusan
5	Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas	Publikasi rekap laporan pengaduan bulanan melalui website dan media sosial resmi instansi.	Link publikasi dan arsip unggahan

A. Capaian operasional, inovasi, dan kendala teknis.

Inovasi Pengelolaan Aduan SP4N Lapor

No	Nama Inovasi	Deskripsi Inovasi	Tujuan
1	Integrasi Aduan Media Sosial Dan Integrasi kanal Internal Pemerintah Daerah SIBADRA	Sistem pengumpulan laporan dari media sosial dan aduan internal yang otomatis masuk ke dashboard SP4N Lapor	Memperluas kanal partisipasi masyarakat

Kendala Teknis dan Solusi yang Ditempuh

No	Kendala Teknis	Dampak Terhadap Pengelolaan Aduan	Solusi / Tindak Lanjut
1	Terlambatnya respon dari unit kerja terkait	Memperlambat penyelesaian laporan dan menurunkan tingkat kepuasan pelapor.	Menerbitkan surat edaran batas waktu respon dan pemantauan rutin mingguan.
2	Kurangnya SDM terlatih sebagai admin pengaduan di OPD tertentu	Beban kerja menumpuk pada admin utama.	Melakukan pelatihan tambahan dan menunjuk admin cadangan di setiap OPD.
3	Gangguan teknis pada sistem SP4N Lapor! (downtime / koneksi lambat	Beberapa laporan masuk terlambat tercatat di dashboard.	Berkoordinasi dengan tim SP4N Lapor! pusat dan melakukan pencatatan manual sementara.
4	Laporan ganda dari masyarakat di beberapa kanal	Menyulitkan proses verifikasi dan statistik aduan.	Akan menambahkan fitur "deteksi duplikasi laporan" di dashboard internal
5	Aduan lintas kewenangan antar instansi (daerah & pusat)	Proses penyelesaian memerlukan waktu lebih lama karena koordinasi antar level pemerintahan	Menjalin komunikasi dengan hub meso dan makro serta membuat protokol alur aduan lintas kewenangan

**B. Admin Pengawas: hasil pengawasan,
catatan integritas, rekomendasi korektif.**

Hasil Pengawasan

- a) Tidak terdapat aduan SP4N LAPOR! yang menjadi objek audit, revidu, atau klarifikasi oleh Inspektorat.
- b) Melalui pemantauan lintas kanal (termasuk SIBADRA), Inspektorat mengidentifikasi:
 - 1) Pola risiko layanan dengan frekuensi aduan tinggi pada sektor pendidikan.
 - 2) Variasi ketepatan waktu tindak lanjut antar-OPD.
 - 3) Belum konsistennya dokumentasi tindak lanjut aduan.

2. Catatan Integritas

- a) Tidak ditemukan indikasi pelanggaran integritas, penyalahgunaan kewenangan, atau konflik kepentingan dalam pengelolaan aduan.
- b) Namun, insiden keterlambatan respons pada beberapa OPD menjadi indikator kelemahan tata kelola yang berpotensi menurunkan persepsi integritas layanan.



C. Efektivitas Respons dan Perbaikan Layanan serta Implikasinya bagi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

1. Efektivitas Tindak Lanjut

Dari hasil pelaksanaan pembinaan pelayanan publik menunjukkan bahwa tindak lanjut perbaikan pelayanan publik berjalan sangat efektif, namun masih terdapat kesenjangan kinerja antar OPP.

a. Realisasi Tindak Lanjut dari SKM

93,5% rencana perbaikan SKM Tahun 2024 telah ditindaklanjuti oleh OPP Ini menunjukkan komitmen tinggi dalam penyelesaian tindakan korektif. Indikator Persentase Tindak Lanjut Hasil SKM (4,86) dan Kecepatan Tindak Lanjut (4,31) masuk kategori Sangat Baik dalam pelaksanaan PEKPPP Mandiri.

b. Kelemahan dalam Tindak Lanjut Aduan

Indikator Tindak Lanjut Konsultasi & Pengaduan (4,23) menjadi yang terlemah dalam aspek pengaduan pada pelaksanaan PEKPPP Mandiri. Beberapa OPP belum memanfaatkan SP4N-LAPOR! secara optimal, bahkan memperoleh nilai di bawah poin 3.

c. Faktor yang Memengaruhi Efektivitas

- i. Tidak adanya SOP baku tindak lanjut aduan pada beberapa unit.
- ii. Kurangnya publikasi hasil tindak lanjut pengaduan.
- iii. Pengarsipan dan dokumentasi belum merata di semua OPP.

2. Dampak Perbaikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

a. Kenaikan Kualitas Layanan (SKM)

Nilai rata-rata SKM Kota Bogor meningkat secara konsisten hingga mencapai 91,28 (A) pada 2025 semester 1. Aspek pelayanan seperti Biaya/Tarif (95,03), Kompetensi Pelaksana (91,80), dan Perilaku (91,61) menunjukkan dampak positif dari tindak lanjut berkelanjutan.

b. Perbaikan Sarana dan Prasarana

Upaya-upaya OPP dalam melaksanakan perbaikan yaitu:

- i. Meningkatkan kenyamanan ruang tunggu;
- ii. Meningkatkan aksesibilitas kelompok rentan;
- iii. penyediaan informasi,
- iv. kemudahan akses digital.

C. Efektivitas Respons dan Perbaikan Layanan serta Implikasinya bagi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Relevansi Tindak Lanjut dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Perbaikan Berorientasi pada Isu Prioritas

- Dalam pelaksanaan pembinaan pelayanan publik, isu yang paling sering muncul dalam pengaduan adalah waktu penyelesaian layanan dan ketersediaan sarana prasarana. Hal ini sejalan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, di mana unsur Waktu Penyelesaian berada pada posisi terendah dengan nilai 89,78, sementara unsur Sarana dan Prasarana menjadi unsur dengan nilai terendah yaitu 87,84. Kondisi ini menunjukkan bahwa perbaikan yang dilakukan telah diarahkan pada aspek-aspek yang paling membutuhkan peningkatan sesuai persepsi dan kebutuhan masyarakat.

Hubungan yang Kuat antara Pengaduan dan Perbaikan

- Aduan publik yang diterima pemerintah daerah secara konsisten mencerminkan isu yang sama dengan unsur-unsur SKM bernilai rendah, khususnya terkait waktu layanan dan sarana prasarana. Hal ini menunjukkan adanya hubungan antara apa yang dikeluhkan masyarakat dan area yang menjadi sasaran perbaikan. Dengan demikian, tindak lanjut yang dilakukan oleh OPP benar-benar berbasis pada kebutuhan dan pengalaman masyarakat, bukan sekadar pemenuhan kewajiban administratif.

Penguatan Responsivitas Sistem Pengaduan

- Upaya peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan terus dilakukan melalui optimalisasi pemanfaatan kanal SP4N-LAPOR!, penyediaan ruangan khusus untuk layanan pengaduan, serta publikasi hasil tindak lanjut. Langkah-langkah ini secara langsung meningkatkan responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggara pelayanan, sehingga berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik secara keseluruhan.



Bab VI

KEGIATAN SOSIALISASI



A. Sosialisasi Internal pada Kegiatan Penguatan Kapasitas Internal Pengelolaan Pengaduan

Sebagai upaya meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Bogor telah dilaksanakan berbagai kegiatan yang ditujukan bagi admin pengelola pengaduan. Kegiatan ini bertujuan untuk memperkuat kapasitas sumber daya manusia dalam memahami kebijakan, prosedur, dan teknis operasional sistem SP4N Lapor!, serta meningkatkan koordinasi antar-unit dalam proses tindak lanjut aduan.

Adapun bentuk kegiatan yang telah dilaksanakan antara lain:

1. Sosialisasi internal mengenai kebijakan dan tata kelola pengaduan masyarakat sesuai pedoman SP4N Lapor!.
2. Pelatihan teknis (capacity building) bagi admin pengelola pengaduan terkait penggunaan aplikasi, verifikasi laporan, serta penyusunan tindak lanjut aduan.
3. Rapat koordinasi dan evaluasi berkala dengan unit kerja terkait untuk membahas hambatan dan strategi percepatan penyelesaian aduan.
4. Pendampingan internal bagi unit kerja yang baru dalam sistem pengelolaan pengaduan agar mampu menindaklanjuti laporan masyarakat secara tepat waktu dan sesuai prosedur

Melalui kegiatan ini, diharapkan seluruh pegawai dan pengelola pengaduan memiliki pemahaman yang selaras, kompetensi yang memadai, serta komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui sistem SP4N Lapor!.

No	Nama Kegiatan	Tujuan Kegiatan	Waktu dan Tempat Pelaksanaan	Peserta / Sasaran	Penanggung Jawab / Narasumber	Dokumentasi / Bukti Dukung
1	Pelatihan Teknis Pengelolaan Aduan SP4N Lapor	Meningkatkan kompetensi admin dalam verifikasi dan tindak lanjut laporan	Dinas Kesehatan Kota Bogor	20 admin verifikator Puskesmas	Dinas Kominfo Kota Bogor	Daftar hadir, foto kegiatan
2	Rapat Koordinasi	Evaluasi capaian penanganan aduan dan perbaikan SOP internal.	Ruang Rapat Diskominfo	15 Peserta Bidang KIP (PIP)	Dinas Kominfo Kota Bogor	Notulensi rapat
3	Workshop Optimalisasi Dashboard Internal SP4N+	Monitoring dan evaluasi untuk IRB (Surabi)	Ruang Rapat Diskominfo	10 org Bidang KIP (PIP)	Jasnita dan Dinas Kominfo Kota Bogor	Materi presentasi, dokumentasi
4	Sosialisasi SP4N Lapor	Melatih admin baru dalam prosedur penanganan laporan masyarakat.	Ruang Rapat Diskominfo	peserta dari instansi	Dinas Kominfo Kota Bogor	Daftar hadir, foto
5	Evaluasi Akhir Tahun Pengelolaan Aduan	Menyusun capaian dan strategi perbaikan tahun berikutnya	Ruang Rapat Diskominfo	35 Tim pengelola aduan instansi	Dinas Kominfo Kota Bogor	Notulensi dan rekap evaluasi

B. Sosialisasi Eksternal Pada Masyarakat Kota Bogor

Dalam rangka memperluas pemahaman publik mengenai mekanisme layanan pengaduan masyarakat, Pemerintah Kota Bogor dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor telah melaksanakan berbagai kegiatan kolaboratif yang melibatkan unsur masyarakat, komunitas, lembaga non-pemerintah, serta instansi terkait.

Kegiatan ini bertujuan untuk:

- Meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aduan melalui kanal resmi SP4N Laporan!.
- Mendorong kolaborasi antara pemerintah dan pihak eksternal dalam memperkuat sistem pengelolaan pengaduan yang transparan, responsif, dan akuntabel.
- Menumbuhkan budaya keterbukaan informasi publik dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Adapun bentuk kegiatan yang telah dilaksanakan antara lain:

1. **Sosialisasi dan edukasi publik** mengenai tata cara penyampaian dan tindak lanjut aduan melalui SP4N Laporan!.
2. **Forum diskusi dan koordinasi** dengan lembaga/komunitas untuk berbagi praktik baik dalam pengelolaan pengaduan.
3. **Kampanye publik dan media sosial** guna memperluas jangkauan informasi layanan pengaduan.
4. **Kegiatan pendampingan dan pelatihan teknis** bagi perwakilan masyarakat atau organisasi mitra terkait pengelolaan aduan.

B. Sosialisasi Eksternal Pada Masyarakat Kota Bogor

Melalui kegiatan tersebut, diharapkan masyarakat dan para pemangku kepentingan memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai peran dan fungsi layanan pengaduan, serta turut aktif dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka dan partisipatif. Dibawah ini adalah table kegiatan yang telah dilaksanakan selama Tahun 2025 sebagai berikut:


No	Nama Kegiatan	Tujuan Kegiatan	Waktu & Tempat Pelaksanaan	Peserta / Sasaran	Penanggung Jawab / Narasumber	Dokumentasi / Bukti Dukung
1	Sosialisasi Layanan SP4N Lapor! ke Kecamatan dan OPD	Mengenalkan mekanisme penyampaian aduan kepada masyarakat tingkat kecamatan	Kecamatan Bogor Tengah Bulan Oktober	Warga masyarakat	Bidang KIP	Foto kegiatan, daftar hadir
2	Sosialisasi ke Komunitas Mahasiswa	Mendorong literasi digital dan pelaporan bertanggung jawab	Ruang Sipatahunan	mahasiswa	Bidang KIP	Dokumentasi & testimoni peserta
3	Kolaborasi Sosialisasi Bersama Hub Meso Jawa Barat	Sinkronisasi strategi komunikasi publik SP4N Lapor! antar kab/kota	Zoom meeting	Perwakilan admin kota/kabupaten	Propinsi Jawa Barat	Notulensi, daftar hadir
4.	Publikasi via media sosial	Capaian kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat	Instagram dan Videotron	masyarakat	Bidang KIP	Konten/tayangan

C. Analisis Dampak Sosialisasi

Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi dampak nyata dari kegiatan sosialisasi internal dan eksternal terhadap peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan, baik dari sisi pemahaman unit kerja maupun partisipasi masyarakat dalam menyampaikan laporan yang bermutu melalui kanal resmi. Dampak ini menjadi dasar bagi strategi tahun berikutnya untuk memperluas jangkauan sosialisasi, memperkuat kanal komunikasi digital, dan meningkatkan mutu tindak lanjut laporan sehingga pelayanan publik semakin transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

No	Aspek yang Dianalisis	Hasil / Dampak Terukur	Keterangan
1	Peningkatan pemahaman admin dalam verifikasi aduan	Setelah pelatihan internal, tingkat kesalahan dalam verifikasi menurun	Log waktu tindak lanjut laporan
2	Peningkatan jumlah partisipasi masyarakat	Jumlah laporan sedikit meningkat	Statistik tahunan SP4N Lapor
3	Kualitas (mutu) laporan masyarakat	Laporan yang memenuhi kriteria lengkap (data + bukti pendukung) meningkat	Pemanfaatan sistem dashboard internal
4	Literasi masyarakat terhadap kanal aduan resmi	Berdasarkan survei mini, 87% responden sudah mengetahui SP4N Lapor! sebagai kanal utama aduan publik	Hasil survei kepuasan masyarakat dan sosialisasi
5	Cakupan wilayah partisipasi masyarakat	Aduan kini berasal dari seluruh kecamatan	Peta persebaran laporan
6	Kualitas koordinasi antar admin OPD	Komunikasi antar admin meningkat melalui grup kerja aktif dan forum koordinasi bulanan.	95% OPD telah mengirimkan laporan semester pengelolaan aduan tepat waktu pada

Secara keseluruhan, kegiatan sosialisasi internal dan eksternal selama tahun 2025 memberikan dampak positif yang terukur terhadap peningkatan efektivitas pengelolaan pengaduan publik. Jumlah laporan meningkat signifikan, kualitas laporan membaik, serta tingkat koordinasi antar unit semakin solid.



Bab VII

REKOMENDASI PERBAIKAN



A. Rekomendasi Teknis

Berdasarkan hasil evaluasi pengelolaan aduan selama periode pelaporan, ditemukan sejumlah aspek teknis yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan pengaduan masyarakat. Rekomendasi ini mencakup dua fokus utama, yaitu peningkatan fitur aplikasi pengaduan dan penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) internal agar proses tindak lanjut menjadi lebih responsif, akuntabel, dan terukur

Usulan Perbaikan Sistem Pengaduan

No	Aspek Sistem	Kondisi Saat Ini	Usulan Perbaikan	Manfaat / Dampak yang Diharapkan
1	Integrasi Multi-Kanal	Pengaduan dari media sosial belum otomatis terhubung ke sistem utama	Pengembangan API integrasi antar platform (LAPOR!, WhatsApp, Email, dan Media Sosial Resmi)	Mengurangi duplikasi data dan memastikan semua aduan terekam
2	Keamanan Data Pelapor	Belum semua instansi menerapkan perlindungan data maksimal	Penerapan otomatis standar keamanan data berbasis enkripsi data pelapor	Meningkatkan kepercayaan publik dan keamanan informasi
3	Sistem Notifikasi Otomatis	Pengingat tindak lanjut masih dilakukan manual oleh admin	Menambahkan notifikasi otomatis via email/dashbord untuk aduan yang belum ditindaklanjuti	Meningkatkan kedisiplinan dan kecepatan respon
4	Laporan Analitik dan Tren Aduan	Data hanya berupa angka tanpa analisis mendalam	Pengembangan dashboard analitik berbasis data dan visualisasi grafik interaktif	Membantu pengambilan kebijakan berbasis bukti (evidence-based policy)
5	Aksesibilitas Aplikasi	Tampilan sistem kurang ramah pengguna, terutama bagi penyandang disabilitas	Mendesain ulang antarmuka dengan prinsip user-friendly dan inklusif (aksesibilitas universal)	Memudahkan semua kelompok masyarakat dalam melapor

A. Rekomendasi Teknis

Usulan Peningkatan Kualitas Layanan

No	Aspek Pelayanan	Permasalahan yang Teridentifikasi	Usulan Peningkatan	Dampak yang Diharapkan
1	Kecepatan Respons	Waktu tanggapan antar perangkat daerah tidak seragam	Menetapkan pelayanan maksimal 3x24 jam untuk respon awal	Meningkatkan kecepatan dan kepercayaan publik
2	Kualitas Balasan Aduan	Beberapa tanggapan masih kurang informatif	Pelatihan komunikasi pelayanan publik dan penulisan respon aduan	Meningkatkan kualitas jawaban dan kepuasan pelapor
3	Koordinasi Antar Perangkat Daerah	Masih terjadi keterlambatan dalam koordinasi lintas instansi	Pembentukan forum koordinasi admin verifikator	Meningkatkan efektivitas penyelesaian lintas sektor
4	Survei Kepuasan Pelapor	Belum tersedia mekanisme umpan balik otomatis	Penambahan fitur survei kepuasan pasca-penutupan aduan	Menyediakan data evaluatif untuk perbaikan layanan
5	Publikasi Hasil Penyelesaian Aduan	Masyarakat belum mengetahui tindak lanjut dari laporannya	Membuat portal transparansi aduan selesai di situs resmi pemerintah	Meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan publik

Usulan perbaikan sistem pengaduan dan peningkatan kualitas layanan ini merupakan bagian penting dari upaya transformasi pelayanan publik berbasis data dan teknologi. Implementasi usulan di atas akan memberikan dampak strategis berupa:

- Pengelolaan aduan yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi,
- Peningkatan kualitas komunikasi pemerintah dengan masyarakat, serta
- Terwujudnya budaya pelayanan publik yang responsif, inklusif, dan berorientasi hasil (outcome-oriented)

B. Admin Pengawas: rekomendasi penguatan kepatuhan dan integritas.

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.
- 

C. Rekomendasi strategis peningkatan mutu pelayanan dan inovasi berbasis aduan.

1. 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:

a. 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.

b. Optimalisasi Pemanfaatan SP4N-LAPOR! dengan:

1. Menetapkan target minimal 100% aduan harus masuk, diproses, dan ditutup melalui LAPOR!.
2. Melaksanakan coaching clinic pengelolaan Pengaduan
3. Integrasi dashboard SP4N-LAPOR! ke dalam Sistem Informasi Penyelenggara pelayanan.
4. Publikasi Progres Tindak Lanjut Secara Berkala melalui website PD, media sosial, ruang layanan.

C. Rekomendasi strategis peningkatan mutu pelayanan dan inovasi berbasis aduan.

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

Penguatan Kompetensi SDM dalam Pengelolaan Respons Aduan

Penguatan kompetensi SDM dapat dilakukan melalui Pelatihan spesifik bagi petugas pengaduan hal ini merupakan salah satu langkah strategis dalam memperkuat kapabilitas penyelenggara pelayanan publik dalam merespons dan menindaklanjuti aduan masyarakat secara profesional, cepat, dan akuntabel.

Mengingat pengaduan merupakan salah satu sumber informasi paling penting dalam mengidentifikasi kelemahan pelayanan, maka kualitas petugas pengelola aduan akan sangat menentukan efektivitas tindak lanjut dan kepuasan masyarakat terhadap proses penanganan aduan.

Skema Reward Pemberian Penghargaan

Skema pemberian penghargaan merupakan instrumen penting dalam memperkuat motivasi, meningkatkan kinerja, serta memastikan keberlanjutan budaya pelayanan prima di lingkungan Pemerintah Daerah. Pemberian penghargaan tidak hanya berfungsi sebagai bentuk apresiasi atas kinerja unggul, tetapi juga sebagai mekanisme pengungkit yang mendorong perangkat daerah untuk berkompetisi secara sehat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan.

Dalam konteks pengelolaan pelayanan publik, penghargaan diberikan kepada perangkat daerah atau petugas yang menunjukkan kinerja terbaik berdasarkan indikator yang terukur dan obyektif. Seluruh indikator disusun selaras dengan standar nasional pelayanan publik serta rekomendasi hasil evaluasi PEKPPP dan Survei Kepuasan Masyarakat.

Penghargaan diberikan berdasarkan beberapa kriteria utama, antara lain: kecepatan dan ketepatan dalam menindaklanjuti aduan, tingkat kepuasan pengguna layanan, inovasi layanan berbasis aduan, tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan, serta akuntabilitas publik dalam pengelolaan aduan.

C. Rekomendasi strategis peningkatan mutu pelayanan dan inovasi berbasis aduan.

Pengembangan Inovasi Berbasis Data Aduan

Pengembangan inovasi berbasis data aduan merupakan pendekatan strategis yang menempatkan aduan masyarakat sebagai sumber inspirasi utama dalam perbaikan pelayanan publik.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan di Kota Bogor, data aduan yang terkumpul melalui beragam kanal baik SP4N-LAPOR!, loket layanan, maupun survei kepuasan menjadi aset informasi yang sangat berharga untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat secara aktual, mengetahui kelemahan proses layanan, serta merumuskan solusi yang lebih adaptif dan berdampak.

Inovasi yang dikembangkan berdasarkan data aduan juga mendorong transformasi pola kerja dari reaktif menjadi proaktif. Melalui analisis tren, perangkat daerah tidak hanya menunggu keluhan baru masuk, tetapi mampu mengantisipasi permasalahan sebelum berdampak lebih luas.

Misalnya, aduan mengenai antrean yang terus berulang dapat melahirkan inovasi seperti sistem antrean digital, reservasi layanan daring, atau penambahan loket pada jam sibuk. Begitu pula dengan aduan terkait sarana prasarana dapat memicu inovasi berupa pengadaan ruang layanan inklusif, toilet ramah disabilitas, atau modernisasi ruang tunggu. Selain itu, OPP juga dapat melakukan replikasi praktik baik ke OPP yang telah memperoleh Pelayanan Prima seperti Disdukcapil Kota Bogor dan Dinas Kesehatan.

C. Rekomendasi strategis peningkatan mutu pelayanan dan inovasi berbasis aduan.

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.

Bab VIII

LAMPIRAN



A. Dokumentasi Kegiatan SP4N Laporan

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 :

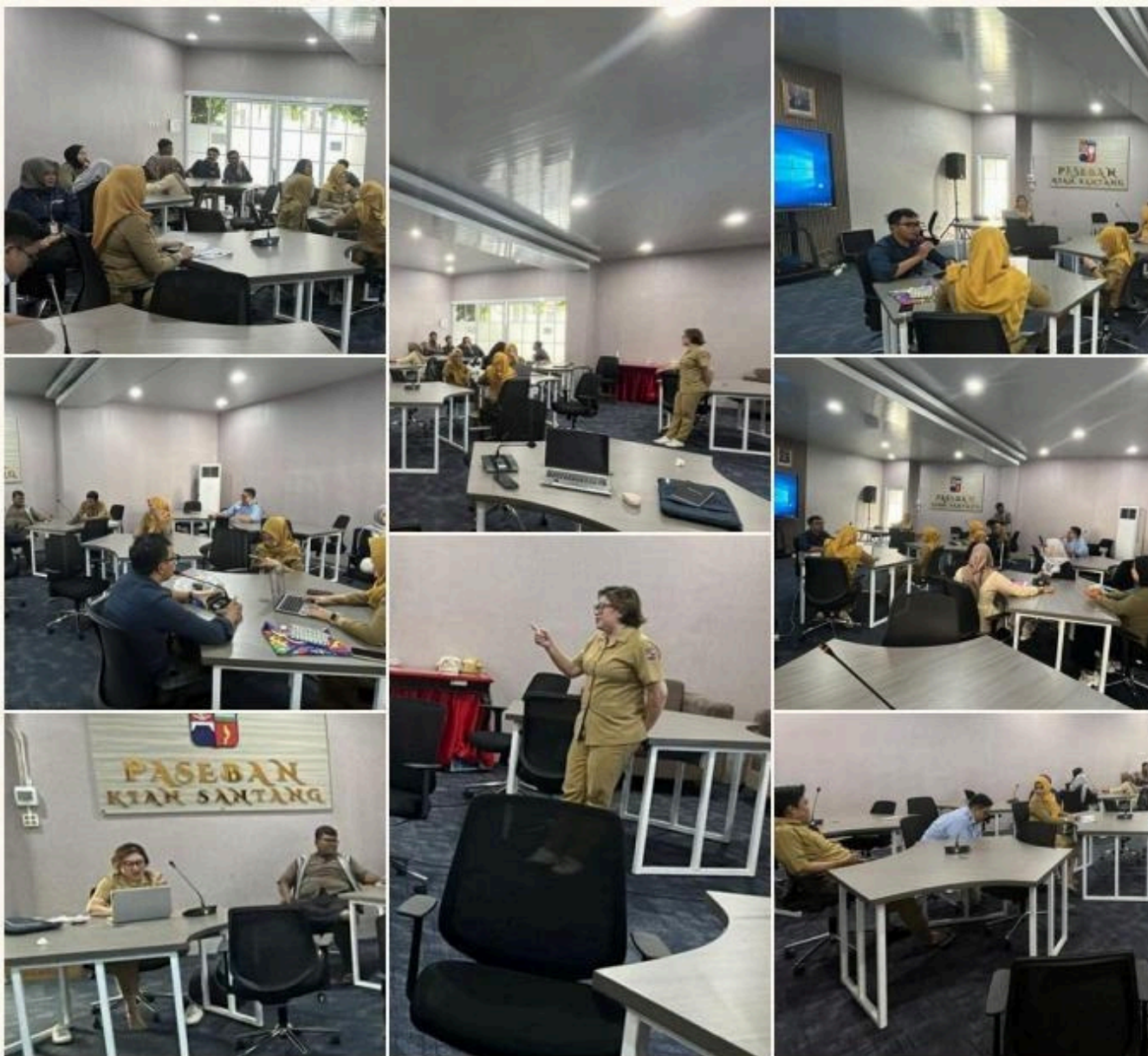
1. Kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Internal



1.1 Workshop Pengaduan Masyarakat

A. Dokumentasi Kegiatan SP4N Laport

1.2 Bintek Pengelolaan Pengaduan Masyarakat



A. Dokumentasi Kegiatan SP4N Laporan

1.3 Rapat Koordinasi dan Evaluasi Pengaduan Masyarakat dari Bagian Organisasi



1.4 Evaluasi Pengelolaan Pelayanan Publik



A. Dokumentasi Kegiatan SP4N Laporan

1.5 Rapat Koordinasi Pengembangan Integrasi Pengaduan Masyarakat

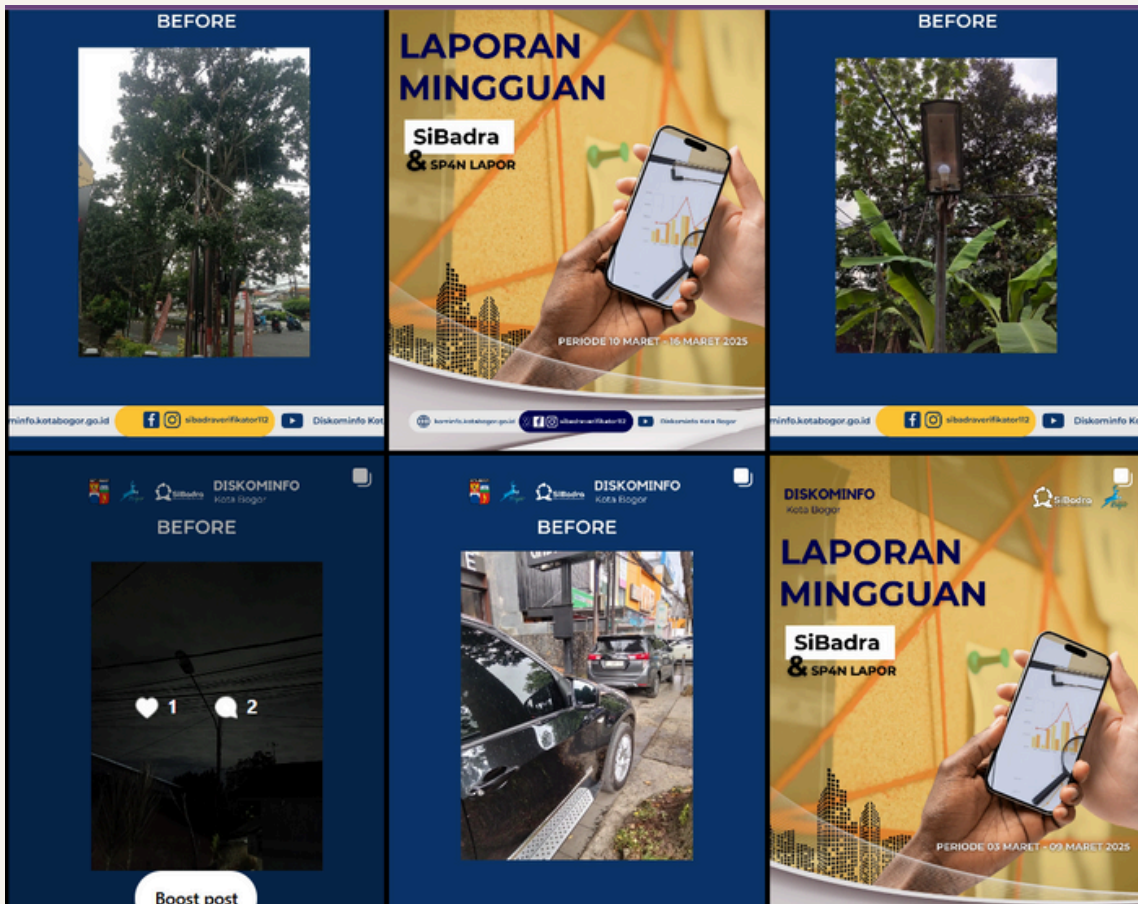


1.6 Evaluasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat



A. Dokumentasi Kegiatan SP4N Lapor

1.7 Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Media Sosial



1.8 Kunjungan Kementrian Dalam Negeri dalam evaluasi SP4N Lapor



A. Dokumentasi Kegiatan SP4N Lapor

1.9 Kunjungan Monev SP4N lapor dari BPK RI



1.10 Sosialisasi Pengaduan Masyarakat ke Instansi Disdukcapil



A. Dokumentasi Kegiatan SP4N Lapor

2.. Kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Eksternal

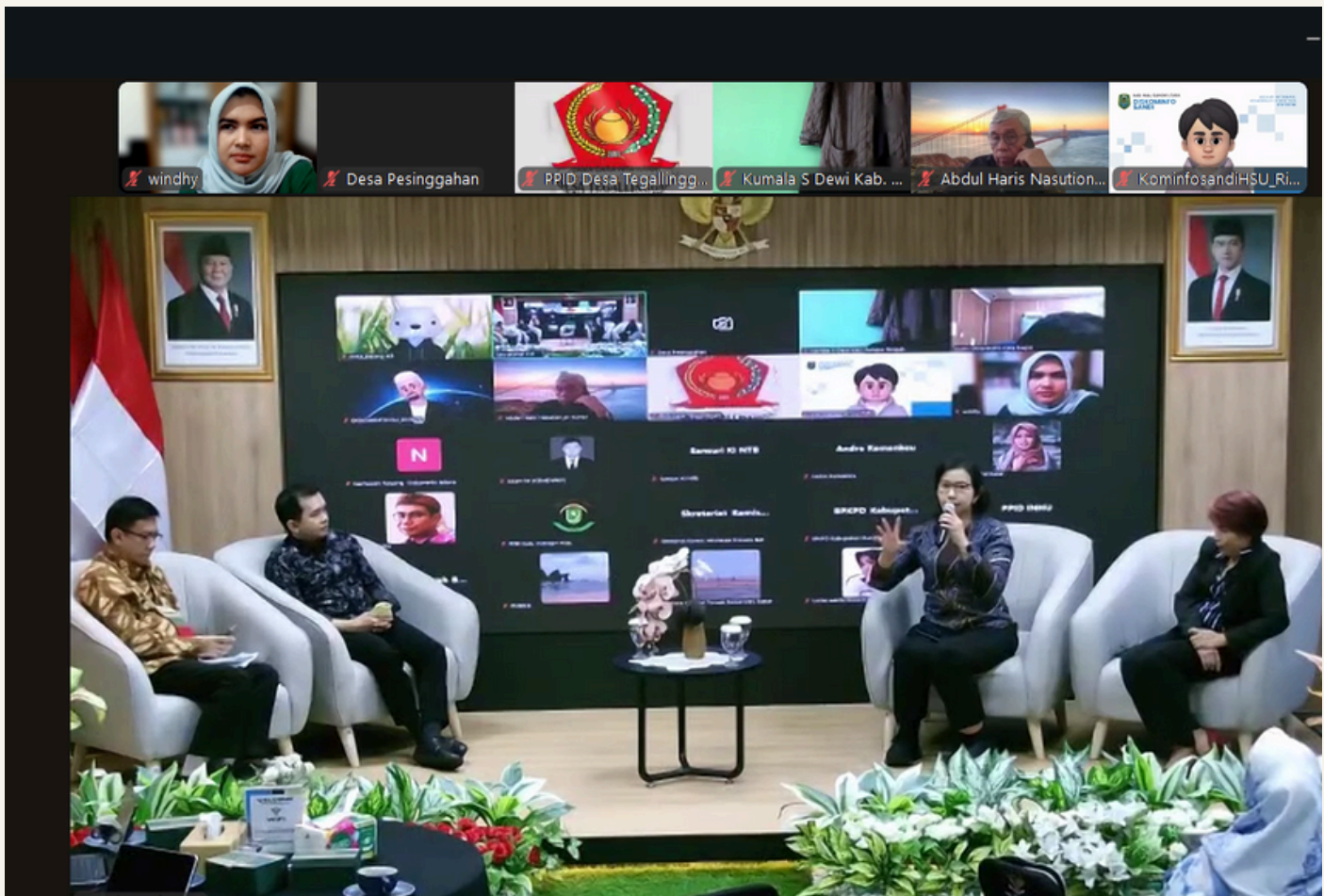
2.1 Sosialisasi SP4N Lapor ke Kecamatan Bogor Tengah



2.2 Sosialisasi SP4N Lapor ke Disabilitas



2.3 Evaluasi Zomet SP4N Lapor Kemenpan RB



A. Dokumentasi Kegiatan SP4N Lapor

2.. Kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Eksternal

2.4 Bimbingan teknis Admin Perangkat Daerah



2.5 Anugrah creatifest bagi Admin dan Media Sekota Bogor



3. Kegiatan Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Kegiatan pelayanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk komitmen Pemerintah Kota Bogor dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Melalui **SP4N Lapor!**, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun saran secara langsung kepada pemerintah daerah untuk ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil pemantauan, jumlah aduan yang masuk menunjukkan tren fluktuatif sepanjang periode pelaporan, namun diiringi dengan peningkatan rasio tindak lanjut dan penyelesaian aduan oleh perangkat daerah. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan sistem koordinasi antar unit kerja serta meningkatnya kesadaran dan tanggung jawab perangkat daerah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Selain itu, peningkatan efektivitas pengelolaan pengaduan juga didukung oleh berbagai kegiatan sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor kepada admin pengelola aduan di setiap perangkat daerah. Upaya ini berkontribusi pada peningkatan pemahaman dan kemampuan teknis dalam menindaklanjuti laporan masyarakat melalui platform SP4N Lapor!.

Grafik di bawah ini menampilkan perkembangan jumlah **aduan prioritas** yang diterima melalui SP4N Lapor! beserta tingkat penyelesaiannya dalam kurun waktu tertentu. Data tersebut menggambarkan kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Bogor dalam menindaklanjuti laporan masyarakat secara **cepat, tepat, dan terukur**.

A. Dokumentasi Kegiatan SP4N Lapor

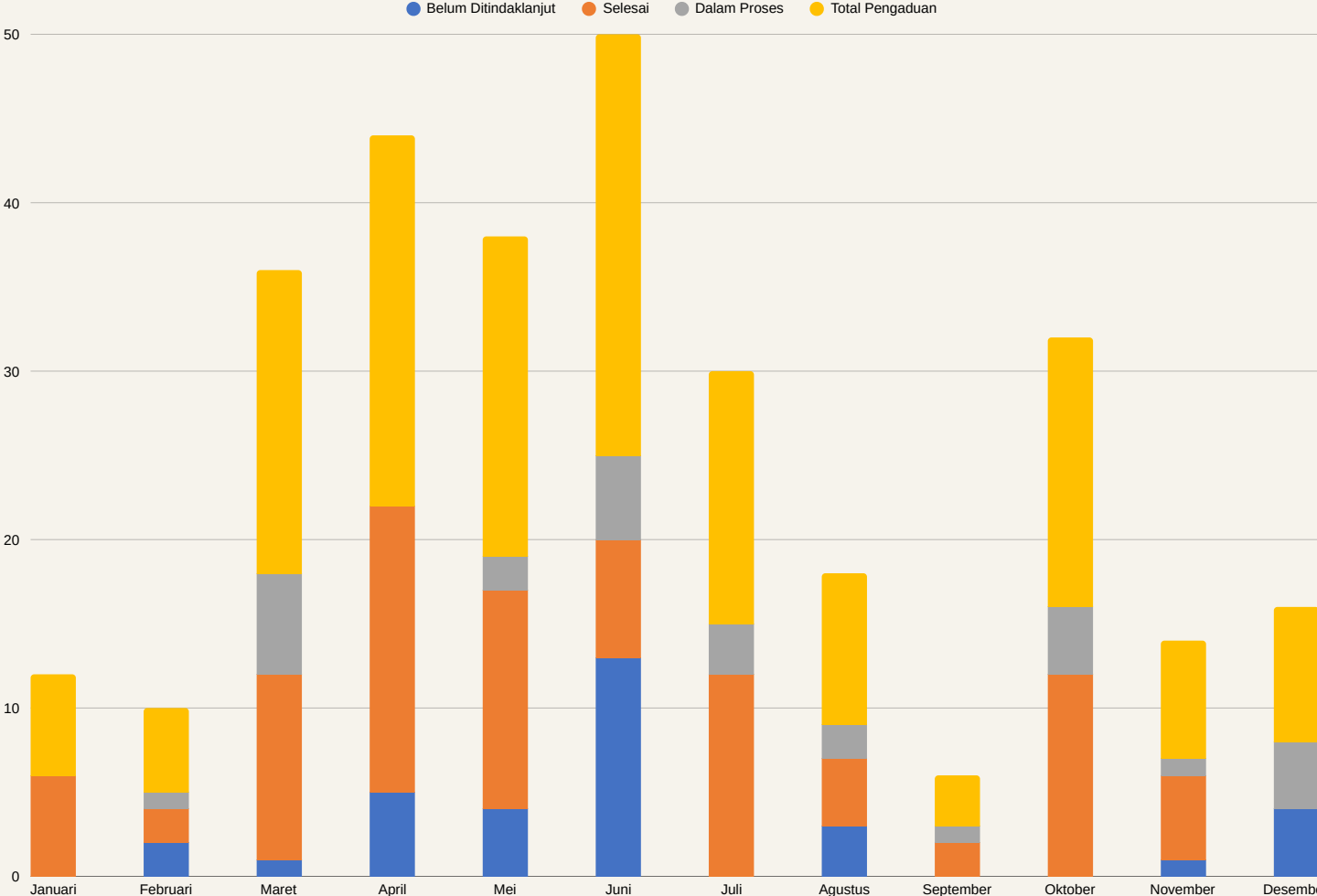
Grafik dan Tabel Tren Aduan Prioritas SP4N Lapor dan Tindak Lanjut

Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat
Melalui Aplikasi SP4N Lapor Kota Bogor
Periode Januari – Desember
Tahun 2025

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

A. Dokumentasi Kegiatan SP4N Lapor

Grafik dan Tabel Tren Aduan Prioritas SP4N Lapor dan Tindak Lanjut



B. Admin Pengawas: catatan audit, pengawasan, atau rekomendasi tindak korektif.

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).

C. Evaluasi Kinerja dan Benchmarking sebagai Dasar Replikasi Perbaikan Layanan

Evaluasi kinerja dan benchmarking dalam konteks SPAN LAPOR! merupakan langkah strategis untuk menilai efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat serta kemampuan organisasi dalam merespons isu-isu pelayanan publik secara cepat, tepat, dan terukur.

Melalui pemanfaatan data pengaduan yang terdigitalisasi, unit penyelenggara layanan dapat melakukan analisis kinerja berbasis bukti (evidence-based) terhadap tren substansi aduan, pola respons, waktu penyelesaian, akurasi tindak lanjut, serta konsistensi pemenuhan standar pelayanan.

Evaluasi kinerja dan benchmarking merupakan instrumen strategis dalam mengidentifikasi efektivitas penyelenggaraan layanan, mengukur kesenjangan antarunit, serta merumuskan standar praktik terbaik. Hasil evaluasi yang terukur menjadi dasar bagi proses replikasi perbaikan layanan secara sistematis, sehingga peningkatan kualitas layanan publik dapat dilakukan secara berkelanjutan, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan.



Sumber: Kegiatan Benchmarking ke Kabupaten Bogor

C. Evaluasi Kinerja dan Benchmarking sebagai Dasar Replikasi Perbaikan Layanan

Temuan evaluasi dan hasil benchmarking menjadi basis metodologis bagi proses replikasi perbaikan layanan. Replikasi dilakukan dengan mengadopsi praktik terbaik dari unit dengan kinerja unggul, kemudian menyesuaikannya dengan kebutuhan, karakteristik layanan, serta kapasitas organisasi.

Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan melalui SPAN LAPOR! tidak hanya bersifat reaktif terhadap aduan, tetapi berkembang menjadi proses pembelajaran berkelanjutan yang mendorong transparansi, akuntabilitas, serta perbaikan pelayanan publik secara sistematis dan terukur.



Sumber: Kegiatan evaluasi dari Bagian Organisasi Sekretaris Daerah Kota Bogor

