



RSUD
AJI MUHAMMAD
PARIKESIT
Purwokerto Tahunan, Tegal



LAPORAN TAHUNAN

PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!



TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya Laporan Tahunan Pengelolaan SP4N-LAPOR! RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2025 dapat disusun dengan baik.

Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) selama periode Januari sampai dengan Desember 2025. Sepanjang tahun 2025 tidak terdapat pengaduan (nihil) yang masuk melalui kanal SP4N-LAPOR! Kepada RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara.

Meskipun demikian, komitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, dan akuntabilitas tetap menjadi prioritas utama. Monitoring dan evaluasi tetap dilakukan secara berkala untuk memastikan kesiapan dalam menindaklanjuti setiap laporan yang mungkin masuk di masa mendatang.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih dapat disempurnakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi peningkatan kualitas pelayanan publik di RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara.

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Dasar Hukum.....	2
BAB II.....	4
PROFIL PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!	4
2.1 Kedudukan dan Tugas	4
BAB III.....	6
REKAPITULASI PENGADUAN SP4N-LAPOR! TAHUN 2025.....	6
BAB IV	9
EVALUASI PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!	9
4.1 Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan	9
4.2 Kendala yang Dihadapi	9
4.3 Upaya Peningkatan dan Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V	18
PENUTUP	18
5.1 Kesimpulan	18
5.2 Saran	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) merupakan sarana penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara nasional, yang bertujuan untuk menjamin agar setiap laporan masyarakat dapat diterima, dikelola, dan ditindaklanjuti secara cepat, tepat, transparan, serta akuntabel oleh penyelenggara pelayanan publik. SP4N-LAPOR! Menjadi wujud komitmen pemerintah dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui penguatan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan dan pengawasan pelayanan publik.

Melalui sistem yang terintegrasi ini, masyarakat memiliki akses yang lebih mudah dalam menyampaikan keluhan, saran, maupun apresiasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah. Keberadaan SP4N-LAPOR! juga mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik karena setiap aduan yang masuk harus ditangani sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pengelolaan pengaduan tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme respons terhadap keluhan, tetapi juga sebagai instrumen evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap kinerja instansi pemerintah. Oleh karena itu, penyusunan laporan tahunan SP4N-LAPOR! menjadi bagian penting dalam mendokumentasikan pelaksanaan pengelolaan pengaduan sekaligus sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Bagi RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara, SP4N-LAPOR! memiliki peran strategis sebagai media komunikasi dua arah antara pemerintah daerah dan masyarakat, khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan yang berpotensi menimbulkan aspirasi maupun pengaduan dari masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan SP4N-LAPOR! menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa setiap masukan masyarakat dapat dijadikan bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas layanan kesehatan di Kabupaten Kutai Kartanegara.

Selain sebagai sarana penyampaian pengaduan, SP4N-LAPOR! juga berfungsi sebagai alat monitoring dan evaluasi kinerja perangkat daerah. Melalui pengelolaan laporan yang profesional dan responsif, RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara berkomitmen untuk terus meningkatkan standar pelayanan publik, menjaga kepercayaan masyarakat, serta mendukung percepatan pengembangan sektor kesehatan yang berkelanjutan. Dengan demikian, penyusunan Laporan Tahunan SP4N-LAPOR! Tahun 2025 menjadi bagian dari bentuk pertanggungjawaban dan transparansi kinerja kepada publik.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan laporan ini adalah untuk menyajikan informasi secara sistematis, komprehensif, dan akuntabel mengenai pelaksanaan pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! di lingkungan RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2025. Laporan ini disusun sebagai bentuk dokumentasi resmi atas pelaksanaan tugas dan fungsi pengelolaan pengaduan pelayanan publik, sekaligus sebagai wujud komitmen dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah :

1. Memberikan gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! di RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara selama Tahun 2025;
2. Menjadi bahan evaluasi dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik, khususnya pada bidang kesehatan;
3. Mendukung terwujudnya transparansi, akuntabilitas, serta profesionalitas kinerja perangkat daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Menjadi dasar pertimbangan dalam penyusunan langkah strategis dan kebijakan perbaikan sistem pengelolaan pengaduan di tahun berikutnya.

1.3 Dasar Hukum

Penyusunan laporan ini berpedoman pada ketentuan peraturan perundang – undangan sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur hak dan kewajiban masyarakat serta penyelenggara pelayanan publik, termasuk mekanisme pengaduan sebagai bagian dari standar

pelayanan;

2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yang menjadi dasar pelaksanaan sistem pengelolaan pengaduan secara terkoordinasi dan terintegrasi antar instansi pemerintah;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia terkait pengelolaan SP4N-LAPOR!, yang mengatur tata cara pengelolaan, penanganan, serta pelaporan pengaduan masyarakat melalui sistem nasional;
4. Keputusan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 406 /SK-BUP/HK/2021. Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pada Perangkat Daerah;
5. Peraturan daerah dan ketentuan internal Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan tata kelola pengaduan masyarakat.

Dasar hukum tersebut menjadi landasan normatif dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara, sehingga seluruh proses pengelolaan laporan masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

BAB II

PROFIL PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!

2.1 Kedudukan dan Tugas

Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di lingkungan RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara dilaksanakan secara terkoordinasi oleh petugas yang telah ditunjuk resmi melalui Surat Keputusan Bupati Kutai Kartanegara. Penunjukan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat dapat berjalan secara efektif, tertib administrasi, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Petugas pengelola SP4N-LAPOR! memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan pengelolaan laporan masyarakat mulai dari tahap penerimaan laporan, verifikasi substansi laporan, pendisposisian kepada unit kerja terkait, hingga pemantauan tindak lanjut dan penyampaian tanggapan kepada pelapor melalui sistem SP4N-LAPOR!. seluruh proses tersebut dilaksanakan dengan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, serta kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, pengelolaan SP4N-LAPOR! juga didukung dengan penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur mekanisme penanganan laporan secara sistematis. Setiap laporan yang masuk akan diverifikasi terlebih dahulu untuk memastikan kesesuaian dengan kewenangan perangkat daerah, kemudian diteruskan kepada unit kerja terkait untuk mendapatkan klarifikasi maupun tindak lanjut sesuai dengan substansi laporan yang disampaikan.

Monitoring terhadap sistem SP4N-LAPOR! dilakukan secara rutin dan berkala oleh admin perangkat daerah guna memastikan tidak ada laporan yang terlewat serta menjaga responsivitas pelayanan publik. Monitoring tersebut meliputi pengecekan dashboard aplikasi SP4N-LAPOR!, pemantauan status laporan, serta koordinasi internal apabila terdapat laporan yang memerlukan penanganan lebih lanjut. Dengan adanya monitoring yang konsisten, diharapkan setiap laporan masyarakat dapat

ditindaklanjuti secara tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Selain itu, pengelolaan SP4N-LAPOR! juga menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara. Setiap aspirasi, saran, maupun pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat menjadi bahan evaluasi bagi perangkat daerah dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan di bidang kesehatan di Kutai Kartanegara. Dengan demikian, keberadaan SP4N-LAPOR! tidak hanya berfungsi sebagai sarana pengaduan, tetapi juga sebagai instrumen untuk mendorong perbaikan kinerja pelayanan publik secara berkelanjutan.

BAB III

REKAPITULASI PENGADUAN SP4N-LAPOR! TAHUN 2025

Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, partisipatif, dan akuntabel. Melalui sistem ini, masyarakat diberikan kemudahan dalam menyampaikan aspirasi, saran, maupun pengaduan terkait pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara secara aktif melakukan pemantauan terhadap sistem SP4N-LAPOR! guna memastikan bahwa setiap laporan yang masuk dapat segera ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemantauan tersebut dilakukan secara berkala oleh admin perangkat daerah melalui dashboard aplikasi SP4N-LAPOR!, sehingga setiap laporan yang diterima dapat segera diverifikasi dan didisposisikan kepada unit kerja terkait.

Berdasarkan hasil monitoring dan rekapitulasi data pada sistem SP4N-LAPOR! selama periode **Januari sampai dengan Desember Tahun 2025**, diketahui bahwa **tidak terdapat laporan atau pengaduan masyarakat yang masuk** yang berkaitan dengan pelayanan di lingkungan RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara. Kondisi ini menunjukkan bahwa selama tahun 2025 tidak terdapat aduan yang disampaikan masyarakat melalui kanal SP4N-LAPOR! kepada RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara.

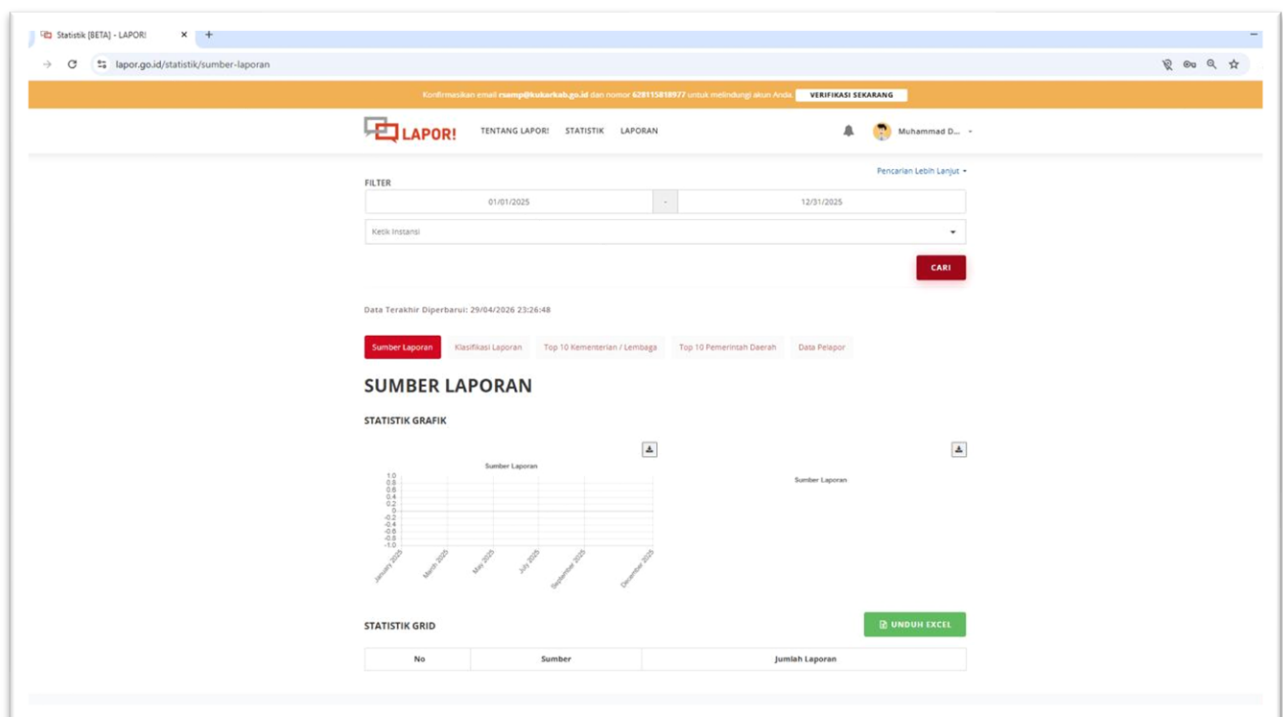
Meskipun demikian, RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara tetap berkomitmen untuk melakukan pemantauan secara rutin terhadap sistem SP4N-LAPOR! sebagai bentuk kesiapsiagaan dalam menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat apabila sewaktu – waktu terdapat laporan yang masuk. Hal ini merupakan bagian dari upaya menjaga kualitas pelayanan publik serta memastikan bahwa mekanisme pengelolaan pengaduan tetap berjalan secara optimal.

Adapun rekapitulasi pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! pada RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2025 dapat disajikan sebagai berikut :

Tabel 3.1. Rekapitulasi Pengaduan SP4N-LAPOR! Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah Laporan	Status
1	Januari	0	Nihil
2	Februari	0	Nihil
3	Maret	0	Nihil
4	April	0	Nihil
5	Mei	0	Nihil
6	Juni	0	Nihil
7	Juli	0	Nihil
8	Agustus	0	Nihil
9	September	0	Nihil
10	Oktober	0	Nihil
11	November	0	Nihil
12	Desember	0	Nihil
Total		0	Nihil

Gambar 3.1. Statistik Dashboard Pengaduan SP4N-LAPOR! Tahun 2025



Berdasarkan tabel dan statistik di atas dapat disimpulkan bahwa selama Tahun 2025 tidak terdapat laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui sistem SP4N-LAPOR! pada RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara. Walaupun demikian, perangkat daerah tetap melaksanakan monitoring secara berkala serta menjaga kesiapan sistem pengelolaan pengaduan agar tetap berjalan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

BAB IV

EVALUASI PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!

4.1 Evaluasi Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di lingkungan RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara pada Tahun 2025 secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pengelolaan sistem yang dilakukan secara rutin oleh admin perangkat daerah melalui pemantauan secara rutin terhadap dashboard aplikasi SP4N-LAPOR!. pemantauan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa apabila terdapat laporan masyarakat yang masuk, laporan tersebut dapat segera diverifikasi dan ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan.

Selama Tahun 2025 tidak terdapat laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui sistem SP4N-LAPOR! yang berkaitan dengan pelayanan di lingkungan RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara. Meskipun demikian, pengelolaan sistem tetap dilaksanakan secara aktif dengan melakukan monitoring berkala guna memastikan kesiapan perangkat daerah dalam menerima dan menangani laporan masyarakat sewaktu – waktu apabila terdapat laporan yang disampaikan oleh masyarakat.

Pelaksanaan monitoring dan pengelolaan SP4N-LAPOR! juga menjadi bagian dari komitmen perangkat daerah dalam mendukung keterbukaan informasi publik serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui sistem ini, pemerintah daerah memberikan ruang partisipasi kepada masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, saran, maupun pengaduan secara langsung kepada instansi pemerintah dengan mekanisme yang transparan dan akuntabel.

4.2 Kendala yang Dihadapi

Dalam pelaksanaan pengelolaan SP4N-LAPOR! pada Tahun 2025, secara umum tidak terdapat kendala yang signifikan karena tidak adanya laporan pengaduan yang masuk melalui sistem. Namun demikian, terdapat beberapa hal

yang masih menjadi perhatian dalam pengelolaan sistem pengaduan pelayanan publik, antara lain :

- 1 Masih terbatasnya tingkat pemanfaatan kanal SP4N-LAPOR! oleh masyarakat sebagai sarana penyampaian aspirasi maupun pengaduan terkait pelayanan publik;
- 2 Perlunya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan fungsi SP4N-LAPOR! sebagai media resmi pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi secara nasional;
- 3 Keterbatasan sumber daya manusia yang secara khusus menangani pengelolaan pengaduan, sehingga pengelolaan SP4N-LAPOR! masih dirangkap dengan tugas administrasi lainnya;
- 4 Meskipun kendala tersebut tidak secara langsung mempengaruhi proses penanganan laporan pada Tahun 2025, namun tetap perlu menjadi perhatian dalam rangka peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan di masa yang akan datang.

Kendala – kendala tersebut menjadi tantangan yang perlu ditangani secara bertahap melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan sistem pengelolaan informasi, serta peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai layanan informasi publik.

4.3 Upaya Peningkatan dan Rencana Tindak Lanjut

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik, RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara terus berkomitmen untuk melakukan berbagai langkah perbaikan dan penguatan sistem pengelolaan SP4N-LAPOR!. Beberapa upaya yang dilakukan antara lain :

- 1 Melaksanakan monitoring dan pengecekan sistem SP4N-LAPOR! secara berkala guna memastikan kesiapan dalam menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat;
- 2 Meningkatkan koordinasi internal antar bidang di lingkungan RSUD Aji Muhammad Parikeist Kabupaten Kutai Kartanegara dalam rangka mempercepat proses tindak lanjut apabila terdapat laporan yang masuk;
- 3 Mendorong peningkatan pemanfaatan kanal SP4N-LAPOR! melalui publikasi informasi kepada masyarakat, baik melalui media sosial, website resmi,

maupun media informasi lainnya;

- 4 Meningkatkan kapasitas petugas pengelola pengaduan melalui pemahaman terhadap mekanisme pengelolaan pada sistem SP4N-LAPOR!.

Melalui berbagai upaya tersebut, diharapkan pengelolaan SP4N-LAPOR! di lingkungan RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara dapat terus berjalan secara optimal serta mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik di masa mendatang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) di lingkungan RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara selama tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sistem pengaduan telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan mekanisme dan ketentuan yang berlaku. Pengelolaan sistem dilakukan oleh admin perangkat daerah yang telah ditunjuk melalui Surat Keputusan Bupati Kutai Kartanegara serta dilaksanakan dengan melakukan pemantauan secara rutin terhadap dashboard aplikasi SP4N-LAPOR!.

Berdasarkan hasil monitoring selama periode Januari sampai dengan Desember Tahun 2025, tidak terdapat laporan atau pengaduan masyarakat yang masuk melalui sistem SP4N-LAPOR! yang berkaitan dengan pelayanan di lingkungan RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara. Meskipun demikian, kegiatan monitoring dan pengecekan sistem tetap dilaksanakan secara berkala sebagai bentuk komitmen perangkat daerah dalam menjaga kesiapan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Pengelolaan SP4N-LAPOR! merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, meskipun tidak terdapat laporan pengaduan yang masuk, pengelolaan sistem tetap menjadi perhatian penting dalam rangka menjaga kualitas pelayanan publik serta memastikan tersedianya sarana pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat.

5.2 Saran

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! di masa yang akan datang, beberapa hal yang dapat menjadi perhatian antara lain :

1. Perlunya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan

fungsi SP4N-LAPOR! sebagai sarana resmi penyampaian aspirasi dan pengaduan pelayanan publik;

2. Perlunya koordinasi internal antar bidang di lingkungan RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara guna memastikan kesiapan dalam menindaklanjuti laporan masyarakat apabila terjadi pengaduan yang masuk;
3. Perlunya peningkatan kapasitas dan pemahaman petugas pengelola sistem SP4N-LAPOR! agar proses pengelolaan laporan dapat dilaksanakan secara lebih optimal dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan adanya upaya peningkatan tersebut, diharapkan pengelolaan SP4N-LAPOR! di lingkungan RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara dapat terus berjalan secara optimal serta mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik di masa yang akan datang.

Demikian Laporan Tahunan Pengelolaan SP4N-LAPOR! RSUD Aji Muhammad Parikesit Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2025 disusun sebagai bentuk pertanggungjawabam dan transparansi kinerja pelayanan publik.

Tenggarong Seberang, 30 Desember 2025

Direktur,



Dr. dr. Martina Yulianti, Sp.PD.FINASIM., M.Kes., (MARS)

NIP. 1971107122000122002