LAPORAN TAHUNAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR)

DISUSUN OLEH



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Tahunan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2025 ini dapat disusun dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan selama tahun 2025. Selain itu, laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!), mulai dari penerimaan laporan, proses verifikasi, tindak lanjut, hingga penyelesaian pengaduan.

Melalui laporan ini diharapkan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada bidang pendidikan dan kebudayaan. Pengelolaan pengaduan yang baik merupakan salah satu wujud komitmen pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, responsif, efektif, dan akuntabel.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saran dan masukan yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang. Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2025.

Kutai Timur, 25 Mei 2026

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Mulyono, S.STP, M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 19770202 199703 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR GAMBAR iv
DAFTAR TABEL v
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Dasar Hukum 1
C. Maksud Dan Tujuan 2
BAB II PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN 3
A. Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR 3
B. Media Pengaduan 3
C. Standar Operasional Prosedur (SOP) 3
D. Kebijakan dan Sumber Daya Manusia 4
E. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan 6
BAB III REKAPITULASI PENGADUAN 8
A. Rekapitulasi Pengaduan Tahun 2025 8
B. Jenis Pengaduan 9
C. Tindak Lanjut Pengaduan 10
BAB IV KENDALA DAN SOLUSI 13
A. Kendala Dalam Pengelolaan Pengaduan 13
B. Solusi Dan Upaya Perbaikan 13
BAB V PENUTUP 15
LAMPIRAN 16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 SK Pembentukan Tim Pengaduan SP4N LAPOR.....5
Gambar 3.1 Pengaduan Pelayanan Administrasi Kepegawaian.....9
Gambar 3.2 Pengaduan Tunjangan Pegawai.....10
Gambar 3.3 Pengaduan Dugaan Pungli Di Sekolah.....10
Gambar 3.4 Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Administrasi Kepegawaian.....11
Gambar 3.5 Tindak Lanjut Pengaduan Tunjangan Pegawai.....11
Gambar 3.6 Tindak Lanjut Pengaduan Dugaan Pungli Di Sekolah.....12

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sususan Tim Pengelola SP4N LAPOR 6
Tabel 3.1 Rekapitulasi Pengaduan SP4N LAPOR Tahun 2025 8
Tabel 3.2 Jenis Pengaduan SP4N LAPOR 9

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu bentuk komitmen pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam pelaksanaannya, masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan aspirasi, saran, maupun pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, termasuk di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, pemerintah menyediakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) sebagai sarana pengelolaan pengaduan masyarakat secara terpadu. Melalui SP4N-LAPOR!. masyarakat dapat menyampaikan pengaduan terkait pelayanan publik secara mudah, cepat, transparan, dan terintegrasi. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk menindaklanjuti setiap pengaduan yang disampaikan masyarakat secara tepat dan profesional. Pengelolaan pengaduan yang baik diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan, khususnya pada bidang pendidikan dan kebudayaan. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR! Tahun 2025 sebagai bentuk dokumentasi, evaluasi, serta pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
6. Keputusan Bupati Kutai Timur Nomor 555/K.644/2022 tentang Penetapan Rencana Aksi Sistem Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Nasional Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Kutai Timur Tahun 2022-2026;
7. Keputusan Bupati Kutai Timur Nomor 555/K.583/2023 tentang Pembentukan Tim Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Timur

C. Maksud Dan Tujuan

1. Maksud

Maksud penyusunan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2025.

2. Tujuan

Tujuan penyusunan laporan ini adalah :

1. Mengetahui jumlah dan jenis pengaduan masyarakat yang masuk melalui SP4N-LAPOR!.
2. Mengetahui tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan yang telah dilaksanakan oleh bidang terkait.
3. Menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.
4. Meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.
5. Mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB II
PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR

Pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dilaksanakan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). Sistem ini digunakan sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, saran, kritik, maupun pengaduan terkait pelayanan publik pada bidang pendidikan dan kebudayaan.

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan dilakukan secara terkoordinasi oleh admin SP4N-LAPOR! dan bidang terkait sesuai dengan substansi laporan yang disampaikan masyarakat. Setiap pengaduan yang masuk akan diproses sesuai ketentuan dan standar pelayanan yang berlaku guna memastikan pengaduan dapat ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan akuntabel.

B. Media Pengaduan

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui beberapa media sebagai berikut:

1. Website SP4N-LAPOR!
   Pengaduan disampaikan melalui laman resmi SP4N-LAPOR! yang terintegrasi secara nasional.
2. Surat atau Tatap Muka
   Pengaduan disampaikan secara langsung kepada petugas pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.
3. Media Komunikasi Lainnya
   Pengaduan dapat diterima melalui media komunikasi seperti email, telepon, maupun WhatsApp resmi instansi.

C. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan SP4N LAPOR! Kutai Timur telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) diantaranya :

1. SOP Pemantauan (Monitoring) dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan Nomor SOP : B-000.8.3.4/0843/SEKDA.
2. SOP Pengelolaan Pengaduan melalui Media selain SP4N LAPOR (viatelepon/ whatsapp /media / social/email /sms /surat pengaduan /tatap muka/call center/ website perangkat daerah/ whistle blowing system/facksimile/aplikasi pangaduanlainnya dengan Nomor SOP : B-800.8.3.4/0844/SEKDA.
3. SOP Pelaporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan Nomor SOP : B.800.3.4/0845/SEKDA.
4. SOP Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N LAPOR(via website) www.lapor.go.id, SMS1708(Telkomsel, Indosat, dan Three), Twitter,@lapor1708,aplikasi mobile (android dan iOS) dengan Nomor SOP : B-000.8.3.4/0846/SEKDA.
5. SOP Koordinasi Pengaduan dalam Ranah Kewenangan Instansi Provinsi dan Vertikal dengan Nomor SOP : B-000.8.3.4/0847/SEKDA.

D. Kebijakan dan Sumber Daya Manusia

Kebijakan pengelolaan SP4N LAPOR! di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan bertujuan untuk memastikan bahwa sistem pengaduan masyarakat ini berjalan dengan baik, efektif, dan efisien dalam menangani laporan atau aduan dari masyarakat terkait bidang pendidikan dan kebudayaan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan melaksanakan pembaharuan susunan kelembagaan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor B-500.12.16/2591/DISDIKBUD-1.1 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Di Lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur.



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI TIMUR

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jl. Diknas No. 01, Sangatta Utara, Kutai Timur, Kalimantan Timur 75683

Telepon 08125537108, Laman dispendik.kutaitimur.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KUTAI TIMUR

NOMOR : B-500.12.16 / 2591 / DISDIKBUD-1.1

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
DI LINGKUP DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KUTAI TIMUR

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KUTAI TIMUR,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel, diperlukan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang terpadu, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;

b. bahwa terdapat dua cara pengaduan di lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yaitu melalui formulir pengaduan secara *offline* dan *online*;

c. bahwa untuk efektivitas pelaksanaan pengelolaan pengaduan melalui formulir pengaduan secara *offline* dan *online* di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur, perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur.

Gambar 2.1 Surat Keputusan Kepala Dinas Tentang Pembentukan Tim Pengaduan SP4N LAPOR!

Tahun 2025 SP4N LAPOR Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai timur melakukan pembaharuan kelembagaan Tim, hal ini merupakan upaya pemenuhan sumber daya manusia yang kompeten dalam menangani pengaduan dan aspirasi masyarakat bedasarkan Surat B-500.12.16/2591/DISDIKBUD-1.1 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Di Lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur. Pembaharuan tim dilakukan dalam rangka sinkorinisasi Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah dengan susunan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Susunan Tim Pengelola SP4N LAPOR! Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

SUSUNAN TIM PENGELOLA SP4N LAPOR! DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN			
1	Penaggung Jawab	:	Mulyono, S.STP., M.Si
2	Ketua	:	Irma Yuwinda, ST., M.Si
3	Sekretaris	:	Hajrah, S.Pd., M.A.P
4	Anggota	:	Maryati, S.Sos
5			Brins Leonard Pailan, S.Kom
6			Nia Ratmelia, S.Kom
7			Riska Aminatun Zahroh, S.T
8			Doli Supriadi

E. Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Penerimaan Pengaduan

   Pengaduan masyarakat diterima melalui aplikasi SP4N-LAPOR! maupun media pengaduan lainnya. Setiap laporan yang masuk akan dicatat dan diterima oleh admin pengelola pengaduan.

2. Verifikasi Pengaduan

   Admin melakukan verifikasi terhadap isi laporan untuk memastikan kelengkapan data, kejelasan substansi pengaduan, serta kesesuaian kewenangan instansi.

3. Disposisi Pengaduan

   Pengaduan yang telah diverifikasi selanjutnya diteruskan kepada bidang atau unit kerja terkait untuk dilakukan tindak lanjut sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

4. Tindak Lanjut Pengaduan

   Bidang terkait melakukan penanganan terhadap pengaduan yang diterima dengan melakukan klarifikasi, koordinasi, maupun penyelesaian permasalahan sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Penyampaian Jawaban dan Penutupan Laporan

Hasil tindak lanjut pengaduan disampaikan kepada pelapor melalui sistem SP4N-LAPOR!. Setelah pengaduan dinyatakan selesai, laporan ditutup dan didokumentasikan sebagai arsip pengelolaan pengaduan.

BAB III
REKAPITULASI PENGADUAN

A. Rekapitulasi Pengaduan Tahun 2025

Selama Tahun 2025, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menerima pengaduan masyarakat melalui sistem SP4N-LAPOR! dan media pengaduan lainnya. Pelayanan publik di bidang pendidikan dan kebudayaan, seperti pelayanan administrasi kepegawaian, sarana dan prasarana pendidikan, pelayanan peserta didik, serta pelayanan informasi publik. Secara umum, seluruh pengaduan yang masuk telah ditindaklanjuti oleh bidang terkait sesuai dengan mekanisme pengelolaan pengaduan yang berlaku. Rekapitulasi pengaduan masyarakat Tahun 2025 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1 Rekapitulasi Pengaduan SP4N LAPOR Tahun 2025

No	Bulan	Jumlah Pengaduan	Selesai	Proses	Belum Ditindaklanjuti
1	Januari	1	1	0	0
2	Februari	0	0	0	0
3	Maret	0	0	0	0
4	April	1	1	0	0
5	Mei	1	1	0	0
6	Juni	0	0	0	0
7	Juli	0	0	0	0
8	Agustus	0	0	0	0
9	September	0	0	0	0
10	Oktober	0	0	0	0
11	November	0	0	0	0
12	Desember	0	0	0	0
	Jumlah	3	3	0	0

B. Jenis Pengaduan

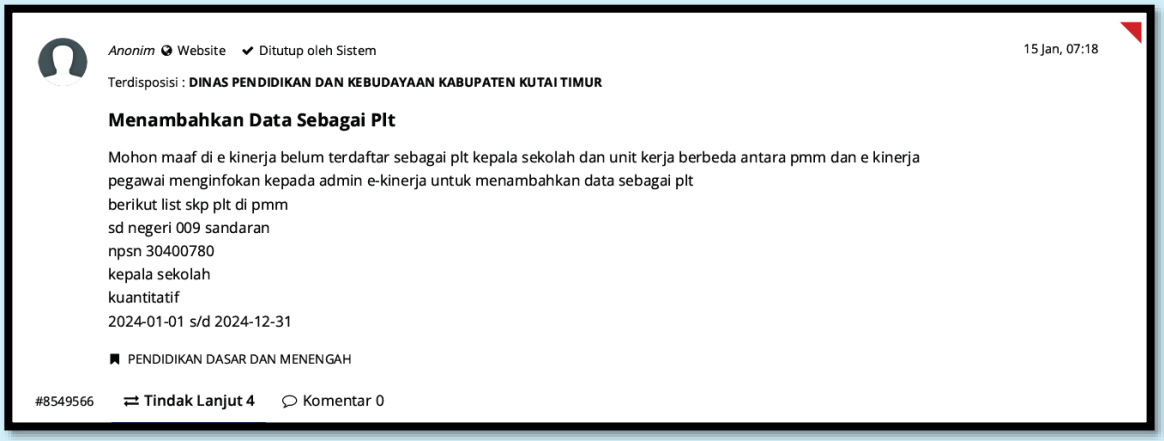
Berdasarkan hasil pengelolaan pengaduan Tahun 2025, jenis pengaduan yang diterima berkaitan dengan pelayanan administrasi kepegawaian dan tunjanga pegawai. Adapun rincian jenis pengaduan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Jenis Pengaduan SP4N LAPOR

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pelayanan Administrasi Kepegawaian	1
2	Kenaikan Pangkat dan Mutasi	0
3	Tunjangan Pegawai	1
4	Sarana dan Prasarana Pendidikan	0
5	Pelayanan Data dan Informasi	0
6	Pelayanan Peserta Didik	0
7	Lain-lain	1
	Jumlah	**3**

1. Pengaduan Pelayanan Administrasi Kepegawaian

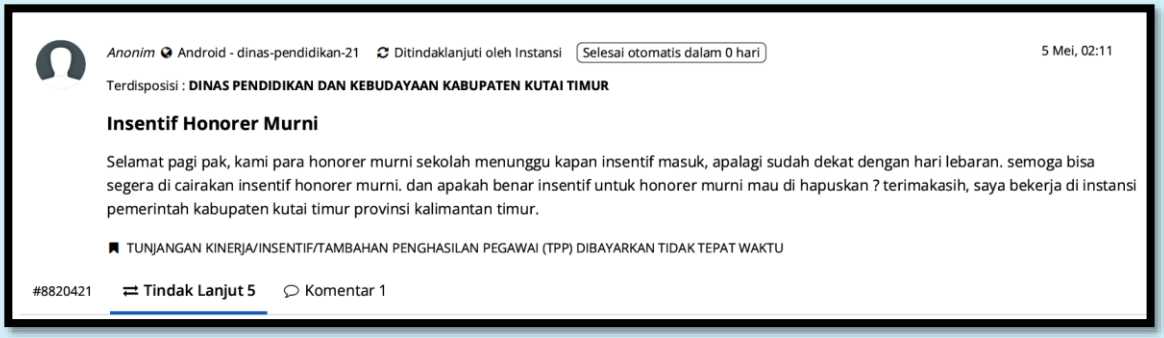
   Pengaduan yang muncul pada tanggal 15 Januari 2025 berisi perihal data pegawai yang menjabat plt Kepala Sekolah pada PMM dan E-Kinerja tidak valid.



Gambar 3.1 Pengaduan Pelayanan Administrasi Kepegawaian

2. Pengaduan Tunjangan Pegawai

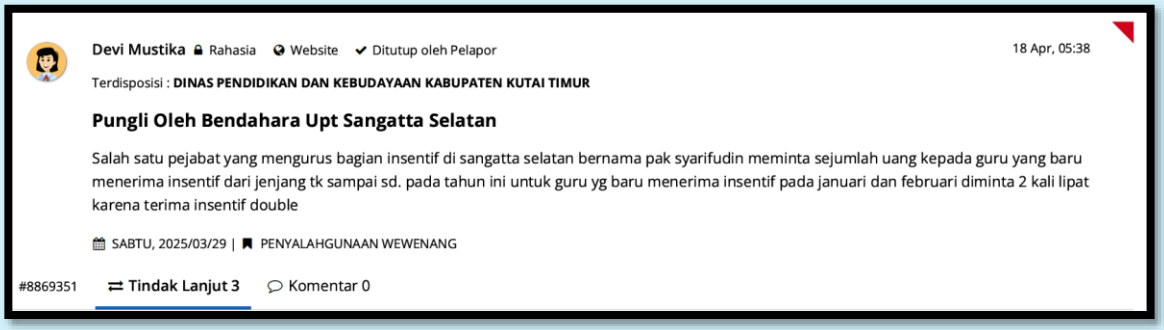
Pengaduan yang muncul pada tanggal 05 Mei 2025 berisi perihal pertanyaan kapan insentif honorer dibayarkan dan apakah insentif honorer akan ditiadakan.



Gambar 3.2 Pengaduan Tunjangan Pegawai

3. Pengaduan Lain-Lain (Dugaan Pungli di Sekolah)

   Pengaduan yang muncul pada tanggal 18 April 2025 berisi perihal pengaduan dugaan pungli oleh bendahara di UPT Sangatta Selatan.



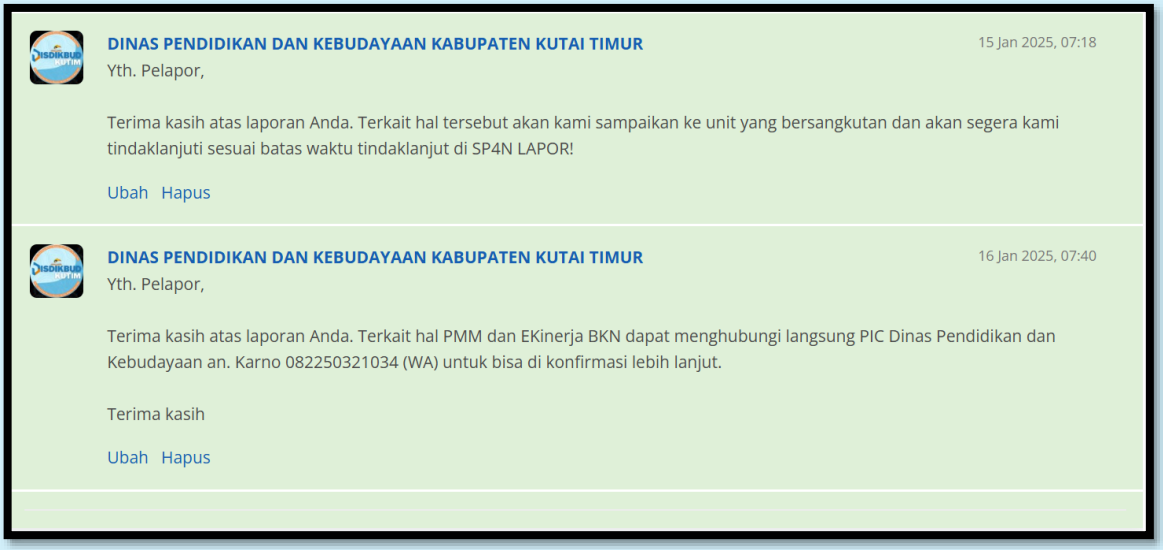
Gambar 3.3 Pengaduan Dugaan Pungli di Sekolah

C. Tindak Lanjut Pengaduan

Setiap pengaduan yang diterima telah ditindaklanjuti oleh bidang terkait sesuai dengan substansi laporan. Tindak lanjut dilakukan melalui proses verifikasi, koordinasi, klarifikasi, hingga penyelesaian masalah yang dilaporkan masyarakat.

1. Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Administrasi Kepegawaian

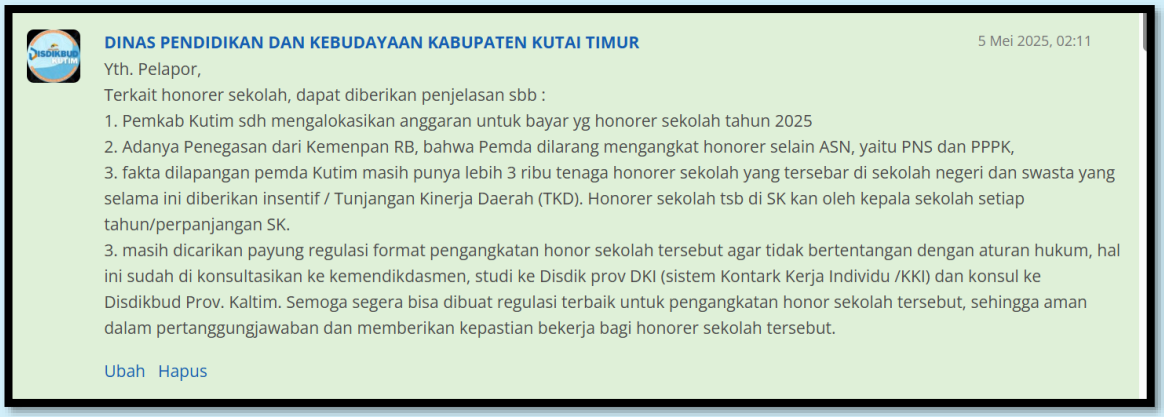
   Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menyampaikan permasalahan tersebut kepada unit Umum dan Kepegawaian untuk ditindaklanjuti. Sub Umum dan Kepegawaian menyarankan untuk menghubungi pegawai yang membidangi kepegawaian agar data di PMM dan E-Kinerja dapat disinkronkan.



Gambar 3.4 Tindak Lanjut Pengaduan Pelayanan Administrasi Kepegawaian

2. Tindak Lanjut Pengaduan Tunjangan Pegawai

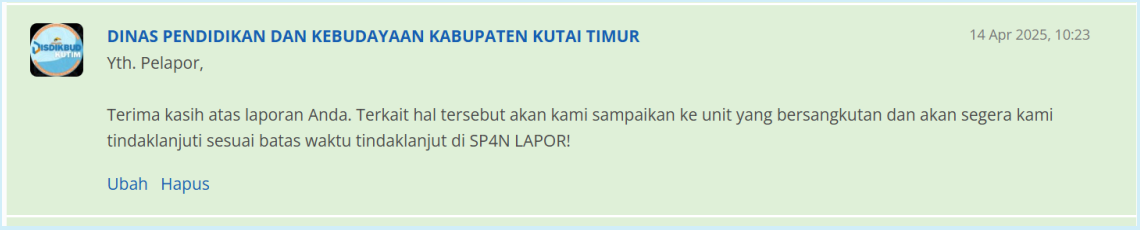
   Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menyampaikan bahwa Pemerintah Kabupaten Kutai Timur sudah menganggarkan anggaran untuk tunjangan pegawai honorer tahun 2025. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan berpegang pada himbauan dari Kemenpan RB perihal larangan pengangkatan tenaga honorer selain ASN yaitu PNS dan PPPk.



Gambar 3.5 Tindak Lanjut Pengaduan Tunjangan Pegawai

3. Tindak Lanjut Pengaduan Dugaan Pungli Di Sekolah

   Dinas Pendidikan dan Kebudayaan telah memanggil pegawai bersangkutan untuk mendalami masalah ini. Hasil dari pertemuan tersebut ternyata adanya kesalahpahaman antara pegawai.



Gambar 3.6 Tindak Lanjut Pengaduan Dugaan Pungli Di Sekolah

BAB IV
KENDALA DAN SOLUSI

A. Kendala Dalam Pengelolaan Pengaduan

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2025, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, antara lain :

1. Keterlambatan Tindak Lanjut Pengaduan

   Beberapa pengaduan memerlukan koordinasi dengan bidang atau unit kerja terkait sehingga proses penyelesaian membutuhkan waktu lebih lama.

2. Data Pengaduan Belum Lengkap

   Masih terdapat laporan masyarakat yang disampaikan tanpa dilengkapi data pendukung atau informasi yang jelas, sehingga menyulitkan proses verifikasi dan tindak lanjut.

3. Kurangnya Pemahaman Masyarakat

   Sebagian masyarakat masih belum memahami mekanisme penyampaian pengaduan melalui SP4N-LAPOR! sehingga laporan yang disampaikan belum sesuai dengan ketentuan.

B. Solusi Dan Upaya Perbaikan

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan telah melakukan beberapa upaya perbaikan sebagai berikut :

1. Peningkatan Koordinasi Antarbidang

   Melakukan koordinasi dan komunikasi secara rutin dengan bidang terkait agar pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti lebih cepat dan tepat.

2. Monitoring dan Evaluasi Berkala

   Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala guna memastikan setiap laporan mendapatkan tindak lanjut sesuai ketentuan.

3. Peningkatan Kompetensi Pengelola Pengaduan

Memberikan pembinaan dan peningkatan kapasitas kepada admin atau petugas pengelola SP4N-LAPOR! agar mampu melaksanakan pengelolaan pengaduan secara profesional.

4. Optimalisasi Penggunaan Teknologi Informasi

   Memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah proses pemantauan, disposisi, dan tindak lanjut pengaduan masyarakat.

Melalui berbagai upaya tersebut, diharapkan kualitas pengelolaan pengaduan masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dapat terus meningkat serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

BAB V
PENUTUP

Laporan ini dibuat sebagai bahan pertanggungjawaban Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Laporan ini memuat pelaksanaan kegiatan pelayanan pengaduan SP4N LAPOR! Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2025. Semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk semua pihak, kami menyadari laporan ini jauh dari kesempurnaan dan kami mengharapkan masukan atau saran untuk perbaikan pelaksanaan pengelolaan pengaduan SP4N Lapar! di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Kutai Timur, 25 Mei 2026

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan



Mulyono, S.STP, M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 197702021997031004

LAMPIRAN

1. SK Pembentukan Tim Pengaduan SP4N LAPOR

PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI TIMUR
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
Jl. Diknas No. 01, Sangatta Utara, Kutai Timur, Kalimantan Timur 75683
Telepon 08125537108, Laman dispendik.kutaitimur.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KUTAI TIMUR

NOMOR : B-500.12.16 / 2591 / DISDIKBUD-1.1

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN
DI LINGKUP DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN KUTAI TIMUR

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KUTAI TIMUR,

Menimbang :
a. bahwa dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan akuntabel, diperlukan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang terpadu, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
b. bahwa terdapat dua cara pengaduan di lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yaitu melalui formulir pengaduan secara *offline* dan *online*;
c. bahwa untuk efektivitas pelaksanaan pengelolaan pengaduan melalui formulir pengaduan secara *offline* dan *online* di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur, perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur.

Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Timur Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kutai Timur;
6. Peraturan Bupati Kutai Timur Nomor 9 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kepala Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan di Lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Tugas tim sebagaimana dimaksud diktum KESATU memiliki tugas dan tanggung jawab untuk:

1. Melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara *offline* melalui pengaduan secara langsung atau tatap muka;
2. Melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara *online* melalui *website*, sosial media dan aplikasi SP4N-LAPOR);
3. Melakukan verifikasi, tindak lanjut, dan penyelesaian terhadap laporan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
4. Menyusun laporan hasil pengelolaan pengaduan secara berkala kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan;
5. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam pelaksanaan tugas.

KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan berkoordinasi dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) serta Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul berkenaan dengan ditetapkannya keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Kutai Timur pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur.

KELIMA : Keputusan ini berlaku dan menggantikan keputusan sebelumya dengan SK Nomor : 800/387/Disdik-skt/II/2022 tentang Penunjukan Pejabat Penghubung Admin SP4N-Lapor sejak tanggal keputusan ini ditetapkan, dengan ketentuan bilamana di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diadakan perbaikan atau perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Sangatta
Pada tanggal : 30 Oktober 2025

Kepala Dinas Pendidikan
dan Kebudayaan Kab. Kutai Timur,

Mulyono, SSTP., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 19770202 199703 1 004

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KUTAI TIMUR
NOMOR : B-500.12.16 / 2591 / DISDIKBUD-1.1
TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SP4N-LAPOR LINGKUP DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KUTAI TIMUR

No.	Nama / NIP	Jabatan	Jabatan dalam Tim	Uraian Tugas
1	Mulyono, SSTP., M.Si NIP. 197702021997031004	Kepala Dinas	Penanggung Jawab	Memberikan arahan, kebijakan, dan keputusan strategis terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan .
2	Irma Yuwinda, ST., M.Si NIP 198008152005022004	Sekretaris Dinas	Ketua	Mengkoordinasikan seluruh kegiatan pengelolaan pengaduan, mengawasi pelaksanaan tindak lanjut, dan melaporkan hasilnya kepada Penanggung Jawab.
3	Hajrah, S.Pd., M.A.P NIP 197707282006042020	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Sekretaris	Berkoordinasi untuk memberikan jawaban, solusi, atau klarifikasi terhadap laporan masyarakat baik pengaduan *offline* maupun *online*.
4	Maryati, S.Sos NIP 19810806 2007012008	Penelaah Teknis Kebijakan	Anggota	Melakukan verifikasi awal atas isi laporan masyarakat, memastikan kelengkapan data dan bukti sebelum diteruskan untuk ditindaklanjuti.
5	Brins Leonard Pailan, S.Kom NIP 199807262025031001	Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama	Anggota	Mengelola administrasi, surat menyurat, dokumentasi laporan pengaduan, serta menyusun laporan bulanan.
6	Nia Ratmelia, S.Kom NIPPPK 199304012023212045	Pranata Komputer Ahli Pertama	Anggota	Mengelola publikasi tindak lanjut laporan, menyusun rekap kinerja pengaduan, dan membantu menyebarluaskan kepada masyarakat.
7	Riska Aminatun Zahroh, S.T NIPPPK 199205212025212003	Penata Layanan Operasional	Anggota	Melakukan pengelolaan pengaduan melalui akun website dan sosial media, menerima dan meneruskan pengaduan, memastikan setiap laporan mendapat tindak lanjut sesuai SOP.
8	Doli Supriadi NIPPPK 198501262025211005	Pengadministrasi Perkantoran	Anggota	Melakukan pengelolaan pengaduan melalui akun SP4N-LAPOR, menerima dan meneruskan pengaduan kepada bidang terkait, serta memastikan setiap laporan mendapat tindak lanjut sesuai SOP.

Kepala Dinas,

Mulyono, SSTP., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 19770202 199703 1 004

2. Kegiatan Bimtek SP4N LAPOR




BIMBINGAN TEKNIS
Mercure
SAMARINDA


BIMBINGAN TEKNIS
BIMBINGAN TEKNIS
BIMBINGAN TEKNIS

3. Ruang Kerja





