



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**  
**DINAS PERHUBUNGAN**

Jl. Kesuma Bangsa No. 01 ☎ : Kadis (0541) 737264, TU (0541) 737267, 738992, 203833 Fax. (0541) 207033  
Email : [info@dishub.kaltimprov.go.id](mailto:info@dishub.kaltimprov.go.id) - Website : [www.dishub.kaltimprov.go.id](http://www.dishub.kaltimprov.go.id)

**SAMARINDA**

Samarinda, 18 Maret 2024

Nomor : 500.11.1/0434/DISHUB/  
SEKT.UMUM  
Sifat : Biasa/Terbuka  
Lampiran : -  
Hal : Laporan SP4N-LAPOR Tahun 2023

Yth :

Dinas Komunikasi dan Informatika

Provinsi Kalimantan Timur

di Samarinda

Sehubungan dengan surat Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur nomor: 500.12.19/14274/Diskominfo, tanggal 18 September 2023, perihal Laporan SP4N-LAPOR!, bersama ini kami sampaikan Laporan SP4N-LAPOR Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2023.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

**Kepala Dinas Perhubungan  
Provinsi Kalimantan Timur**

**\$(ttd)**

**Yudha Pranoto, SE  
Pembina Utama Madya / IVd  
NIP. 196408172010061001**

# **LAPORAN TAHUNAN**

## **PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR)**

**TAHUN 2023**



**DINAS PERHUBUNGAN  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

## **Pendahuluan**

Laporan ini merangkum kegiatan dan pencapaian Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur dalam pengelolaan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) selama tahun 2023. Tujuan laporan ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas sistem pengaduan ini dalam meningkatkan pelayanan di sektor perhubungan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

## **Jumlah Pengaduan**

Selama tahun 2023, Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur mencatat terdapat 3 jumlah pengaduan yang masuk melalui SP4N dan LAPOR. Perihal yang disampaikan sebagai berikut :

1. Tertib Berlalulintas Di Jalan Raya
2. Bus Samarinda Tidak Layak
3. Terkait Koperasi Tkbm Komura Kalimantan Timur Sepertinya Dibackup Oleh Dpr, Aparat Kepolisian, Dll

## **Penanganan Pengaduan**

Proses penanganan pengaduan dimulai dengan penerimaan pengaduan melalui platform SP4N LAPOR, pejabat berwenang terkait pengaduan melakukan pendalaman untuk memahami akar permasalahan yang dilaporkan, sebelum mengambil langkah tindak lanjut yang sesuai. Proses ini mencakup koordinasi dengan pihak terkait, pembenahan proses internal, atau perbaikan infrastruktur yang diperlukan. Pengaduan yang telah ditindaklanjuti dipantau secara berkala untuk memastikan efektivitas langkah yang diambil, sementara laporan reguler disusun untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang status penanganan pengaduan.

## **Tantangan dan Kendala**

Penanganan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) oleh Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur menghadapi sejumlah tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitasnya. Salah satu tantangan utama adalah koordinasi antarlembaga yang kompleks, terutama dalam kasus pengaduan yang melibatkan beberapa instansi atau tingkat pemerintahan yang berbeda. Hal ini seringkali menghambat proses penanganan pengaduan karena memerlukan kerjasama yang kuat dan koordinasi yang baik antara berbagai pihak terkait. Selain itu, keterbatasan sumber daya, baik dalam hal personel maupun teknologi, juga menjadi kendala dalam memastikan penanganan pengaduan yang efisien dan tepat waktu.

Kendala lainnya yang dihadapi dalam penanganan pengaduan adalah tingkat kepuasan masyarakat yang perlu terus ditingkatkan. Meskipun proses penanganan pengaduan telah dilakukan dengan baik, namun masih ada beberapa aspek yang belum sepenuhnya memuaskan masyarakat. Misalnya, ada kemungkinan bahwa pengaduan tidak ditanggapi dengan cepat atau tidak diselesaikan dengan cara yang memuaskan pelapor. Oleh karena itu, Dinas Perhubungan perlu terus meningkatkan transparansi dan komunikasi dengan masyarakat, serta memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana pengaduan mereka ditangani. Selain itu, penting bagi Dinas Perhubungan untuk mendengarkan masukan dan umpan balik dari masyarakat secara teratur untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka lebih baik lagi, sehingga dapat memperbaiki proses penanganan pengaduan secara berkelanjutan.

## **Penutup**

Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Timur berkomitmen untuk terus meningkatkan pengelolaan pengaduan melalui SP4N LAPOR guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan di bidang

perhubungan. Dengan dukungan dari seluruh pihak terkait, kami yakin bahwa kami dapat mencapai hasil yang lebih baik di masa depan. Terima kasih atas partisipasi dan kerjasama semua pihak.

**Samarinda, 2 Januari 2024**  
**Kepala Dinas Perhubungan Provinsi**  
**Kalimantan Timur**



**Yuana Pranoto, SE**  
**Pembina Utama Madya / IVd**  
**NIP. 196408172010061001**