

# LAPORAN

## HASIL MONITORING

### PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN

#### PUBLIK MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!

#### SEMESTER TAHUN 2024 – 2025 SEMESTER 1



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

SUB BAGIAN UMUM, KEPEGAWAIAN DAN ASET  
SEKRETARIAT DINAS PERDAGANGAN, PERINDUSTRIAN,  
KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH  
KOTA SINGKAWANG

2025



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG  
**DINAS PERDAGANGAN PERINDUSTRIAN  
KOPERASI DAN USAHA KECIL MENENGAH**

Jalan Firdaus H. Rais No. 38 Singkawang, Kode Pos 79123  
Telepon : (0562) 631425 Faksimile : (0562) 631425  
Laman : [disdaginkop.singkawangkota.go.id](http://disdaginkop.singkawangkota.go.id), Pos-el : [daginkopukm@singkawangkota.go.id](mailto:daginkopukm@singkawangkota.go.id)

---

**LAPORAN  
TENTANG  
LAPORAN HASIL MONITORING PENANGANAN SISTEM PENGELOLAAN  
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!  
TAHUN 2024 – 2025 SEMESTER 1**

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, cepat, tepat, dan tuntas di Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Singkawang diperlukan pemantauan dan tindak lanjut serta perbaikan secara aktif dan terus-menerus berdasarkan laporan aduan dari masyarakat, khususnya laporan yang disampaikan oleh masyarakat dalam kanal aduan SP4N-LAPOR!. Maka dari itu, laporan ini disusun untuk memudahkan pimpinan dalam meninjau dan menindaklanjuti kualitas penanganan pengaduan pelayanan publik yang ada di Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Singkawang.

2. Landasan Hukum

- a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- d) Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2008 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 14);

- e) Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 115 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2021 Nomor 115).
- f) Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 19 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang.

### 3. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan bagi Pemangku Kepentingan dalam meninjau dan menindaklanjuti kualitas penanganan pengaduan pelayanan publik yang ada di Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Singkawang khususnya aduan yang terdapat didalam kanal aduan aplikasi SP4N-LAPOR!.

### B. Kegiatan yang dilaksanakan

Petugas yang ditunjuk sebagai admin pengelola aplikasi SP4N-LAPOR! di Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Singkawang melakukan pemeriksaan pada kotak aduan setiap harinya untuk memastikan tidak ada aduan masuk yang lambat ditindaklanjuti, apabila ada aduan maka admin segera membuat laporan kepada pimpinan untuk arahan dan perintah lebih lanjut. Setelah laporan ditindaklanjuti secara tuntas, admin mengupload bukti tindak lanjut tersebut kedalam aplikasi sehingga muncul status laporan "selesai".

### C. Hasil yang dicapai

Adapun selama periode 1 Januari 2024 sampai dengan hari ini 30 April 2025, jumlah aduan masyarakat yang masuk kedalam kanal aduan SP4N-LAPOR! Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah Kota Singkawang berjumlah 1 (satu) laporan dengan judul aduan "Ngemis Gas 3kg" yang masuk pada tanggal 11 Juli 2024 Pukul 09:39 WIB, ditindaklanjuti pada 15 Juli 2024 Pukul 18:54 WIB, dan terselesaikan pada 16 Juli 2024 Pukul 14:16 WIB.

## D. Penutup

Demikian laporan hasil monitoring penanganan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! Tahun 2024 sampai 2025 Semester 1. Apabila Pimpinan tidak berpendapat lain, mohon bimbingan dan arahan lebih lanjut.

## E. Lampiran

The screenshot displays the SP4N-LAPOR! mobile application interface. On the left is a dark sidebar menu with options like 'PEMANTAUAN', 'LAPORAN', and 'BUAT LAPORAN'. The main content area shows a report from user 'Joni En' titled 'Ngemis Gas 3Kg' dated 11 Jul 2024. The report text describes a complaint about gas prices and supply. Below the report is a list of actions: 'Admin Nasional SP4N-LAPOR!' (14 Jul 2024), 'Pemerintah Kota Singkawang' (15 Jul 2024), 'Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan UKM' (15 Jul 2024), and another 'Dinas Perdagangan, Perindustrian, Koperasi dan UKM' (16 Jul 2024). A 'Ke Atas' button is visible at the bottom right of the report list.

Mengetahui,

Untuk Dinas Perdagangan, Perindustrian,  
Koperasi dan Usaha Kecil Menengah



Anton Supriatin, S.Sos, M.Si  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19710515 199203 2 007