

LAPORAN TENTANG
PENGADUAN OFFLINE DAN ONLINE
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL SERTA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR!) PERIODE JANUARI - JUNI
TAHUN 2025



DINAS KEHUTANAN
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Aduan dan SP4N-LAPOR! Periode Januari - Juni 2025 ini dapat selesai pada waktunya.

Laporan Aduan dan SP4N-LAPOR! Periode Januari - Juni 2025 adalah bertujuan mengetahui tingkat kinerja secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Aduan dan SP4N-LAPOR! Periode Januari - Juni 2025.

Akhir kata mohon maaf yang sebesar-besarnya bilamana dalam laporan ini terdapat kekurangan serta kesalahan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Dibuat di Samarinda
Pada tanggal 1 Juli 2025
Kepala Dinas Kehutanan,



H. Joko Istanto, S.P., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197508072000031003

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL	4
A. PENDAHULUAN	5
1. Latar Belakang	5
2. Landasan Hukum	6
3. Maksud dan Tujuan	7
B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN	7
C. HASIL YANG DICAPAI	8
D. KESIMPULAN	25
E. PENUTUP	26
LAMPIRAN	27

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Rekapitulasi Status Aduan	9
Tabel 2. Rekapitulasi Aduan	9
Tabel 3. Rincian Aduan	11

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Memperhatikan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor: 490/10005/SJ tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!, yang berisi imbauan kepada Gubernur seluruh Indonesia untuk melakukan pengelolaan pengaduan hanya melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dengan aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) yang dikelola oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bersama Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kantor Staf Kepresidenan dan Ombudsman RI.

Melalui Surat Edaran tersebut maka diimbau kepada seluruh Perangkat pada Pemerintah Daerah agar mencegah atau menghentikan pembangunan dan pengembangan aplikasi sejenis dengan SP4N-LAPOR!, namun apabila telah mengoperasikan aplikasi sejenis sebelum ditetapkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pemerintah Daerah dapat mengintegrasikan aplikasi tersebut ke dalam LAPOR tersebut.

Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur memiliki tugas dan fungsi sebagai admin pengelola aduan dan aspirasi sehingga memiliki kewajiban untuk berkoordinasi secara proaktif dengan pengelola utama admin yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur yang memberitahu untuk segera ditindaklanjuti laporan pengaduan. Adapun indikator keberhasilan pengelolaan pengaduan dapat diukur sebagai berikut:

- Percepatan waktu penyelesaian pengaduan.
- Kualitas tanggapan pengaduan terutama responsibilitas secara faktual dilapangan.
- Tingkat kepuasan masyarakat.

2. Landasan Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- f. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
- k. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 36 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Dalam Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat.

3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyusunan Laporan Aduan dan SP4N-LAPOR! ini adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas dan terkoordinasi dengan baik.
- b. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

1. Metode Pelaksanaan

Penyiapan Bahan

Penyusunan Laporan Aduan dan SP4N-LAPOR! menggunakan alat bantu berupa pengaduan secara tatap muka (offline) maupun online yaitu melalui surat aduan, email, media sosial dan website <https://www.lapor.go.id/> yang disosialisasikan kepada masyarakat.

Tim Pengelola Aduan dan Admin SP4N-LAPOR

Tim pengelola aduan dan admin SP4N-LAPOR! dituangkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur Nomor: 400.14.5.1/556/KPTS/DK-I/2024 Tentang Tim Pengelola Aduan dan Admin Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur tanggal 12 September 2024.

Penyusunan Jadwal

Penyusunan jadwal Laporan Aduan dan SP4N-LAPOR! dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8

2.	Pengumpulan Data	Februari - April 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei - Juni 2025	15

2. Pelaksanaan

Pelaporan Pengaduan

Pengaduan diisi sendiri secara online maupun offline oleh pelapor yang ingin mengadu terkait bidang kehutanan pada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dan UPTD KPHP/KPHL/Tahura Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur, pelapor diharapkan mengisi pengaduannya dengan melampirkan bukti pengaduan.

Pengumpulan Data Pelapor

Pengumpulan data pelapor dilaksanakan dengan cara mengambil data pengaduan pada masing-masing Bidang dan UPTD KPHP/KPHL/Tahura Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur serta juga melalui media sosial, email dan website <https://www.lapor.go.id/>.

C. HASIL YANG DICAPAI

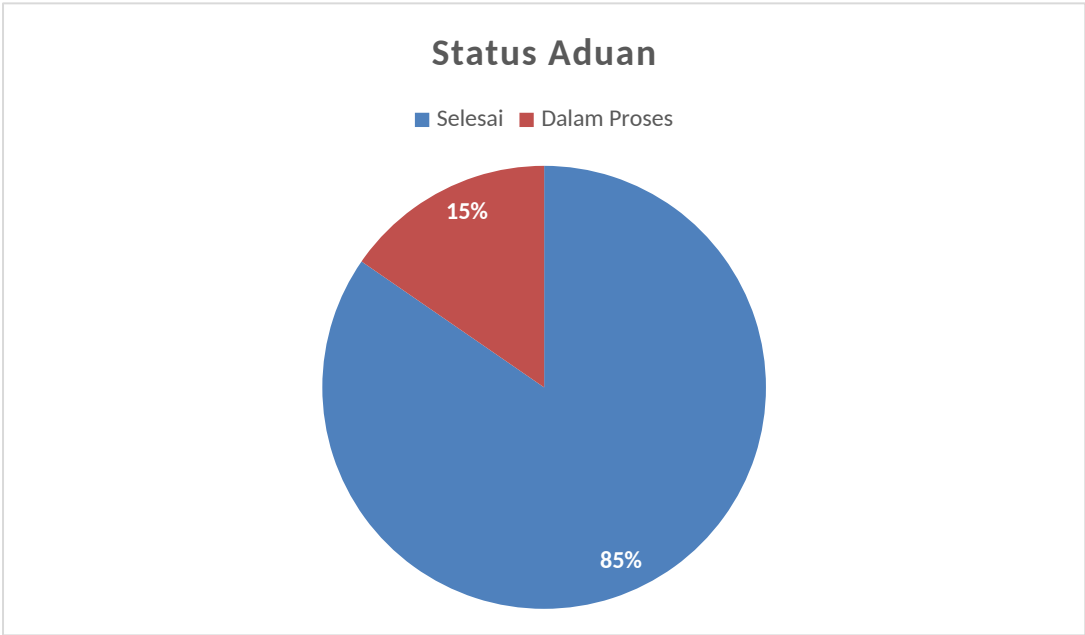
1. Pengelolaan Pengaduan

Verifikasi Aduan dan Aspirasi

Pada Tahun 2025 hasil verifikasi aduan offline maupun melalui online email, media sosial dan aplikasi SP4N-LAPOR! periode bulan Januari sampai dengan Juni, terdapat **39 laporan** yang terdiri **33 aduan dengan status selesai** dan **6 aduan dengan status masih dalam proses**. Adapun rincian laporan pengaduan Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Rekapitulasi Status Aduan Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur

No .	Status	Jumlah Aduan
1.	Selesai	33
2.	Dalam Proses	6
Jumlah		39



Tabel 2. Rekapitulasi Aduan dan SP4N-LAPOR! Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur

No .	Sekretariat/Bidang/UPTD	Jumlah
1.	Sekretariat	0
2.	Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan	2
3.	Bidang Perlindungan dan Konservasi Sumber Daya Alam Ekosistem	1
4.	Bidang Pengelolaan Daerah Aliran Sungai dan Rehabilitasi Hutan Lahan	0
5.	Bidang Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat Hutan	1

6.	UPTD Taman Hutan Raya (TAHURA) Bukit Soeharto	2
7.	UPTD KPHL Batu Rook	0
8.	UPTD KPHL Balikpapan	5
9.	UPTD KPHP Batu Ayau	0
10.	UPTD KPHP Bengalon	0
11.	UPTD KPHP Berau Barat	0
12.	UPTD KPHP Berau Pantai	2
13.	UPTD KPHP Berau Tengah	1
14.	UPTD KPHP Berau Utara	1
15.	UPTD KPHP Bongan	6
16.	UPTD KPHP Damai	8
17.	UPTD KPHP Delta Mahakam	0
18.	UPTD KPHP Kelinjau	2
19.	UPTD KPHP Kendilo	2
20.	UPTD KPHP Manubar	4
21.	UPTD KPHP Meratus	1
22.	UPTD KPHP Mook Manor Bulatn	0
23.	UPTD KPHP Santan	1
24.	UPTD KPHP DAS Belayan	0
25.	UPTD KPHP Telake	0
TOTAL		39

Tabel 3. Rincian Aduan dan SP4N-LAPOR Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur

Sekretariat

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	18 Maret 2025	-	Surat	Dugaan PT Ganda Alam Makmur melakukan kegiatan penambangan tanpa izin di dalam kawasan hutan	BPKH Wilayah IV / Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan	Kab. Kutim	Selesai
2	18 Maret 2025	-	Surat	Dugaan PT Interex Sacra Raya melakukan kegiatan penambangan tanpa izin di dalam kawasan hutan lindung	BPKH Wilayah IV dan BPKH Wilayah V / Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan	Kab. Paser	Selesai

Bidang Perlindungan dan Konservasi Sumber Daya Alam Ekosistem

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	3 Maret 2025	-	Aplikasi SP4N-LAPOR!	Dugaan PT Long Bagun Prima Sawit, PT Telen, PT Gunta Samba, dan PT Kresnaduta Agroindo melakukan kegiatan Perkebunan Kelapa Sawit Tanpa Izin di dalam Kawasan Hutan	Tim Satuan Tugas (Satgas) Penertiban Kawasan Hutan (PKH) / Bidang PKSDAE	Kab. Kutim	Selesai

Bidang Pengelolaan Daerah Aliran Sungai dan Rehabilitasi Hutan Lahan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

Bidang Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat Hutan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	20 Juni 2025	Masyarakat Desa	Surat	Mediasi Antara Warga Desa Enggelam dengan PT. Dharma Hutani Makmur (PT. DHM)	Bidang Penyuluh dan PMH	Kawasan HP (Hutan Produksi) PT. DHM	Dalam Proses

UPTD Tahura Bukit Soeharto

N o	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	29 Januari 2025	Masyarakat Peduli Lingkungan Bukit Merdeka	Melalui Pengiriman Surat ke Otorita IKN dan tembusan suratmnke Dinas Kehutanan	Pemberitahuan Kegiatan Pembukaan Lahan	Otorita IKN / UPTD Tahura Bukit Soeharto	Di Kawasan Tahura Bukit Soeharto	Ditangani Oleh Otorita IKN (Selesai)
2	17 Februari 2025	UPT. Laboratorium Sumberdaya Hayati Kalimantan	Melalui Pengiriman Surat	Koordinasi dan Konsultasi terkait Langkah-langkah yang bisa dilakukan Bersama UPTD Tahura Bukit Soeharto tentang laporan PT. Tectona Alas Makmur terkait adanya pembukaan lahan oleh waga Masyarakat	UPTD Tahura Bukit Soeharto	Di Kawasan Tahura Bukit Soeharto	Berkoordinasi lanjutan dari UPT. Laboratorium Sumberdaya Hayati Kalimantan (Dalam Proses)

UPTD KPHL Batu Rook

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

UPTD KPHL Balikpapan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	24 Februari 2025	Gakum	WhatsApp (WA)	Proyek RDMP diduga masuk Kawasan Hutan KPHL	UPTD KPHL Balikpapan	Kilometer 13, HLSW	Selesai
2	10 April 2025	Bapak Lukman Kepala UPTD KRB	WhatsApp (WA)	Dugaan pembangunan rumah di Kawasan Hutan Lindung Wain	UPTD KPHL Balikpapan	Gunung Parman, Kilometer 15, HLSW	Selesai
3	2 Mei 2025	Bapak Upang (KWPLH)	Tatap Muka	Adannya dugaan pemburuan satwa dan pembukaan lahan rintisan di Kawasan Hutan Lindung Wain	UPTD KPHL Balikpapan	Gunung Parman, Kilometer 24, HLSW	Selesai
4	30 Mei 2025	Ratno (MMP Pandu Rata)	Telpon (WA)	Adanya aktifitas penebangan	UPTD KPHL Balikpapan	Kilometer 12, areal persetujuan KTH Karang Joang Lestari pada Hutan Lindung Sungai Manggar	Selesai
5	22 Juni 2025	Bapak Purnomo	WhatsApp (WA)	Adanya dugaan pabrik tahu disekitar Waduk Manggar	UPTD KPHL Balikpapan	Kilometer 12, pada Hutan Lindung Sungai Manggar	Selesai

UPTD KPHP Batu Ayau

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

UPTD KPHP Bengalon

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

UPTD KPHP Berau Barat

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

UPTD KPHP Berau Pantai

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	24 April 2025	Gusman	Telepon/WhatsApp	Perambahan Hutan Desa Pangalima Jerrung Kampung Dumaring	UPTD KPHP Berau Pantai	Dumaring	Selesai
2	30 Mei 2025	Gusman	Telepon/WhatsApp	Perambahan Hutan Desa Pangalima Jerrung Kampung Dumaring	UPTD KPHP Berau Pantai	Dumaring	Selesai

UPTD KPHP Berau Tengah

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	18 Juni 2025	Wahyu	Surat	Konflik Lahan Warga Kampung Bersama PT. Tanjung Redeb Hutani, Terjadinya pergusuran di lahan Masyarakat Kampung Suaran	UPTD KPHP Berau Tengah	Kampung Suaran	Dalam Proses

UPTD KPHP Berau Utara

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	10 Juni 2025	Ramli	Pengiriman Surat Lembaga Pengelola Hutan Desa Gunung Sari	LPHD Kampung Gunung Sari bersama Pemerintah Kampung Gunung Sari meminta kepada KPHP Berau Utara dapat mentertibkan dan menindak tegas adanya aktivitas illegal dilahan LPHD Kampung Gunung Sari	UPTD KPHP Berau Utara	Kawasan Hutan Desa Gunung Sari	Dalam Proses

UPTD KPHP Bongon

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	9 Januari 2025	PT. Balikpapan Wana Lestari	Surat	Pengrusakan tanda larangan / Portal di areal perijinan PBPH	UPTD KPHP Bongon	Kel. Sotek, Kec. Penajam, Kab. Penajam Paser Utara	Selesai
2	18 Januari 2025	PT. Belantara Subur	Surat	Penemuan kegiatan alat berat didalam Kawasan perijinan berusaha pemanfaatan hutan	UPTD KPHP Bongon	Kec. Penajam, Kab. Penajam Paser Utara	Selesai
3	25 Januari 2025	PT. Belantara Subur	Surat	Pelaporan adanya penguasaan lahan berupa kebun sawit didalam	UPTD KPHP Bongon	Kec. Penajam, Kab. Penajam Paser Utara	Selesai

				Kawasan PBPH PT. Belantara Subur			
4	26 Februari 2025	Korindo	Surat	Pelaporan adanya kegiatan pengrusakan hutan tanaman didalam Kawasan perijinan PT. Belantara Subur	UPTD KPHP Bongan	Kel. Sotek, Kec. Penajam, Kab. Penajam Paser Utara	Selesai
5	4 Februari 2025	PT. Belantara Subur	Surat	Penolakan Kelompok Tani Hutan	UPTD KPHP Bongan	Kel. Sotek, Kec. Penajam, Kab. Penajam Paser Utara	Selesai
6	18 Juni 2025	PT. Balikpapan Wana Lestari	Surat	Perambahan areal PBPH PT.Balikpapan Wana Lestari	UPTD KPHP Bongan	Kel. Sotek, Kec. Penajam, Kab. Penajam Paser Utara	Selesai

UPTD KPHP Damai

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	5 Februari 2025	Kepala Lurah Simpang Raya	Menyurat	Pengambilan Lahan oleh PT. Borneo Persada Prima Jaya	UPTD KPHP Damai	Terajuk	Dalam Proses
2	18 Februari 2025	PT. Bharinto Ekatama	Menyurat	Patroli Pengamanan Area PPKH PT. BEK	UPTD KPHP Damai	PT. BEK	Selesai

3	21 Februari 2025	PT. TCM	Menyurat	Patroli Pengamanan Area PPKH PT. TCM	UPTD KPHP Damai	PT. TCM	Selesai
4	10 Maret 2025	PT. MBL	Menyurat	Illegal Logging	UPTD KPHP Damai	PT. MBL	Selesai
5	10 April 2025	Petinggi Kampung Tukuk	Menyurat	Illegal Logging	UPTD KPHP Damai	Kampung Tukuk	Selesai
6	25 April 2025	PT. TIS	Menyurat	Patroli Pengamanan Area PPKH PT. TIS	UPTD KPHP Damai	PT. TIS	Dalam Proses
7	26 Mei 2025	PT. TCM	Menyurat	Patroli Pengamanan Area PPKH PT. TCM	UPTD KPHP Damai	PT. TCM	Selesai
8	12 Juni 2025	Yudi	Offline	Perambahan Hutan di Area PPKH PT.TIS	UPTD KPHP Damai	PT. TIS	Selesai

UPTD Delta Mahakam

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

UPTD KPHP Kelinjau

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	9 Februari 2015	BPD Desa Long Nyelong An. Gerawan	Surat	Konflik Tenurial di dalam Areal Perhutanan Sosial yang melibatkan Mitra Kerja PT. Andalan Agri Mitra	UPTD KPHP Kelinjau	Desa Long Nyelong, Kecamatan Busang, Kab. Kutai Timur	Selesai
2	27 April 2025	PT. Mahakarya Perdana Gemilang An. Tunggul Wachidin	Surat	Konflik Tenurial di dalam Izin PBPH PT. Mahakarya Perdana Gemilang melibatkan Kelompok Tani Hutan	UPTD KPHP Kelinjau	Desa Senyur, Kecamatan Muara Ancalong Kab. Kutai Timur	Selesai

UPTD KPHP Kendilo

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	17 Mei 2025	Laporan MMP Kecamatan Muser	Whatsapp	Terdapat Laporan adanya alat berat dan beberaoa warga yang melakukan pembukaan lahan di Kawasan hutan	UPTD KPHP Kendilo	Kecamatan Muser	Selesai
2	25 Mei 2025	Laporan MMP Desa	Whatsapp	Terdapat Laporan adanya aktifitas penebangan kayu di	UPTD KPHP Kendilo	Desa Muara Andeh	Selesai

		Muara Andeh		wilayan Desa Muara Andeh			
--	--	-------------	--	--------------------------	--	--	--

UPTD KPHP Manubar

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	3 Januari 2025	PT. Silva Selaras Utama	Melalui Surat	Pendampingan pendataan okupansi pada Kawasan Perlindungan Setempat dan Kawasan Kemitraan Kehutanan pada Blok 2 PT. Silva Selaras Utama di Kecamatan Bengalon & Kecamatan Kaliorang	UPTD KPHP Manubar	Di Kawasan PBPH PT Silva Selaras Utama	Selesai
2	3 Januari 2025	PT. Silva Selaras Utama	Melalui Surat	Melaporkan Okupansi pada Kawasan Hutan yang berada didalam areal PBPH PT. Silva Selaras Utama, adapun Okupansi tersebut tertuju pada bangunan yang dimiliki oleh Bapak Dayat (Dokumentasi Bangunan Terlampir)	UPTD KPHP Manubar	Di Kawasan PBPH PT Silva Selaras Utama	Selesai
3	20 Januari 2025	Kelompok Tani Gunung	Melalui Surat	Laporan Penyebrotan Lahan Kelompok Tani Gunung Jepu - Jepu Bersatu oleh	UPTD KPHP Manubar	Di Kawasan Lahan Garapan Kelompok Tani Gunung Jepu -	Selesai

		Jepu Jepu		PT. Silva Selaras Utama		Jepu Bersatu.	
4	20 Januari 2025	Kelompok Tani Gunung Jepu Jepu	Melalui Surat	Laporan Garapan Di Areal Tanah Hulayat Kesultanan Kutai Kartanegara Ing Martadipura Berstatus Kawasan Hutan, oleh PT. Kobexindo Cement	UPTD KPHP Manubar	Di Kawasan Lahan Garapan Kelompok Tani Gunung Jepu - Jepu Bersatu	Selesai

UPTD KPHP Meratus

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	24 April 2025	Anggota KTH Maju Bersama	Datang Ke Kantor	Pengaduan Tentang Kepengurusan KTH Maju Bersama	UPTD KPHP Meratus	Bakungan, Kutai Kartanegara	Selesai

UPTD KPHP Mook Manor Bulatn

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

UPTD KPHP Santan

N o	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	9 April 2025	Walikota Bontang Terkait Galian C di Kelurahan Kanaan	Surat Srikandi	Rencana Pertambangan tanpa izin Menteri didalam Kawasan Hutan	Dinas Kehutanan, UPTD KPHP Santan, GAKKUM Wilayah Kalimantan Seksi II Samarinda, Dinas ESDM Prov. Kaltim dan Dinas Lingkungan Hidup Kota Bontang	Kota Bontang	Selesai

UPTD KPHP DAS Belayan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

UPTD KPHP Telake

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil	Nihil

2. Permasalahan

Dengan ditunjuknya Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur sebagai admin SP4N-LAPOR! serta Sub Admin pada UPTD KPHP/KPHL/Tahura Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur maka tidak serta merta laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti segera. Aduan yang masuk harus dipastikan ditujukan kepada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dan UPTD KPHP/KPHL/Tahura Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur. Adapun tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan Aduan dan SP4N-LAPOR! adalah sebagai berikut:

- Belum maksimalnya masyarakat tingkat tapak dalam menggunakan aplikasi online melalui website SP4N-LAPOR! dalam melapor pengaduan.
- Masyarakat masih banyak melaporkan pengaduan nya melalui surat dan media sosial serta email.
- Waktu penyelesaian berbeda-beda karena menyesuaikan dengan tingkat aduan apakah berkadar pengawasan atau tidak.

3. Upaya Penyelesaian Masalah

Upaya penyelesaian masalah sebagai berikut:

- Melakukan sosialisasi aplikasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat tingkat tapak serta cara melaporkan pengaduannya.
- Melakukan koordinasi dengan Bidang dan UPTD KPHP/KPHL/Tahura Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur sebelum dan sesudah melakukan verifikasi laporan untuk memastikan ketepatan aduan.
- Verifikasi aduan tidak terlambat dan dengan tepat waktu.
- Melakukan monitoring dan evaluasi.
- Memastikan laporan telah lengkap agar dapat segera diselesaikan.

4. Penguatan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam pengelolaan layanan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! penguatan kapasitas sumber daya manusia memainkan peranan yang penting, bukan hanya kuantitas namun juga kualitas sangat diharapkan. Dalam pengelolaannya memang belum tersedia jabatan fungsional pengelola pengaduan oleh karena itu diperlukan adanya pelatihan-pelatihan bagi pengelola admin SP4N-LAPOR! setiap tahun untuk menunjang pelayanan publik yang berkualitas.

D. KESIMPULAN

Pelaksanaan pengelolaan Aduan dan SP4N-LAPOR! Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dan UPTD KPHP/KPHL/Tahura Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur Periode Januari sampai dengan Juni tahun 2025 telah diselesaikan laporannya dengan baik. Diharapkan ke depan Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dan UPTD KPHP/KPHL/Tahura Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dapat menjawab dan menyelesaikan dalam ketepatan dan kecepatan waktu yang lebih baik lagi.

Disamping melakukan pemantauan laporan atau aduan untuk Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur juga melakukan monitoring Aduan dan SP4N-LAPOR! pada UPTD KPHP/KPHL/Tahura Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur, yang juga merupakan tanggung jawab Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur. Untuk itu Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur diharapkan dapat melakukan koordinasi secara intensif untuk melakukan pemantauan dan evaluasi tersebut.

E. PENUTUP

Penyelenggaraan Pengelolaan Aduan Masyarakat telah dilaksanakan, namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan tahun berikutnya. Berdasarkan evaluasi pengelolaan aduan masyarakat, diperoleh rekomendasi tindak lanjut sebagai berikut:

1. Berkoordinasi dengan pengelola admin Bidang dan UPTD KPHP/KPHL/Tahura Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur yang belum menindaklanjuti aduan dengan tepat waktu.
2. Memberikan masukan kepada para pimpinan dan para pengambil kebijakan agar lebih menyadari pentingnya aspirasi dan aduan masyarakat untuk menentukan program kegiatan pada tahun berikutnya.

Dibuat di Samarinda
Pada tanggal 1 Juli 2025
Kepala Dinas Kehutanan,



H. Joko Istanto, S.P., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197508072000031003

LAMPIRAN



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS KEHUTANAN**

Jalan Kesuma Bangsa Samarinda Kode Pos 75123
Telp. 741963 – 741803 – 741807 Fax. 736003
Laman : dishut.kaltimprov.go.id Pos-el : dishut.kaltim@gmail.com

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEHUTANAN
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
NOMOR : 400.14.5.1/556/KPTS/DK-I/2024**

**TENTANG
TIM PENGELOLA ADUAN DAN ADMIN
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)
DAN LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!) DINAS
KEHUTANAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

KEPALA DINAS KEHUTANAN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

- Menimbang : a. bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan bagian dari komitmen Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dan UPTD Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dalam melaksanakan reformasi birokrasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;
- b. bahwa untuk kelancaran proses penanganan pengaduan masyarakat, perlu di bentuk Tim Pengelola Aduan dan Admin Aplikasi SP4N-LAPOR! pada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dan UPTD Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan b, perlu ditetapkan Tim Pengelola Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dan UPTD Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dengan Keputusan Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 Tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 700/K.303/2019 Tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur;
7. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja pada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : TIM PENGELOLA ADUAN DAN ADMIN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N) DAN LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR!)
- KESATU : Membentuk Tim Pengelola Aduan dan Admin Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dengan susunan personil sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pengelola Aduan dan Admin Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) mempunyai tugas sebagai berikut:
1. Menerima dan mengadministrasi pengaduan yang diperoleh dari Aplikasi SP4N-LAPOR!, Email, Website, Sosial Media dan Tatap Muka pada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dan UPTD Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur;
 2. Menelaah atas pengaduan yang diterima;
 3. Mengkoordinasikan pengaduan masyarakat dengan bagian bidang terkait;
 4. Menyiapkan jawaban dan/atau respon terhadap pengaduan masyarakat;
 5. Melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Aduan dan Admin Aplikasi SP4N-LAPOR! Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dan UPTD Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur Tentang Tim Admin SP4N-LAPOR! Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dan UPTD Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur yang diterbitkan sebelumnya dicabut dan tidak berlaku.
- KELIMA : Hal-hal yang belum diatur dalam Keputusan ini berkenaan dengan teknis pelaksanaannya berpedoman kepada ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

DITETAPKAN DI : SAMARINDA
PADA TANGGAL : 12 SEPTEMBER 2024
KEPALA DINAS KEHUTANAN,



H. JOKO ISTANTO, S.P., M.Si.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP 197508072000031003

Tembusan :

1. Pj. Gubernur Kalimantan Timur di Samarinda
2. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Prov. Kaltim di Samarinda
3. Sekretaris Dinas Kehutanan Prov. Kaltim di Samarinda
4. Yang bersangkutan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Lampiran Surat Keputusan Kepala Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur
Nomor : 400.14.5.1/556/KPTS/DK-I/2024
Tanggal : 12 September 2024

SUSUNAN PERSONIL
TIM PENGELOLA ADUAN DAN ADMIN APLIKASI SP4N-LAPOR!

Penanggung jawab	Kepala Dinas kehutanan
Ketua	Sekretaris
Sekretaris	Kepala Sub Bagian Umum
Tim Pengelola Aduan	Tim PPID
	Khofifah Hanariswari, S.H
	Abyan Farrel Rayudi
	Menthary R. Pamangin, S.Hut
	Arisa Yuniar, S.Par

SUSUNAN PERSONIL

UPTD KPHP Damai	1. Rony Wahyuni, S.Hut 2. Irvan Ansar, S.Hut	UPTD KPHP DAS Belayan	1. Hanna Paramita Dewi, S.Hut 2. Nina Widyarningsih, S.Pd
UPTD KPHP Batu Ayau	1. Daniel Jeriansyah, S.Kom 2. Roby Yanwar Ishaq	UPTD KPHP Meratus	1. Riski Amanda, S.Psi 2. Muhammad Reynaldi Nugraha, A.Md
UPTD KPHP Mook Manor Bulatn	1. Zefanius 2. Pilipus Darmi	UPTD KPHP Berau Tengah	1. Rudy Lamma, A.Md 2. Aldy Yonathan
UPTD KPHP Batu Rook	1. M. Arif Nugroho 2. Awaluddin Aziz, S.Hut	UPTD KPHP Berau Pantai	1. Kikit Maulana PUA, S.Kom 2. Andi Nur Alam, S.Hut
UPTD KPHP Santan	1. Fahrul Saputra 2. Muchammad Ferry Ikhsan, S.Tr.Kom	UPTD KPHP Berau Utara	1. Dwi Angan Ribowo, S.Hut 2. Achmad Junaidi
UPTD KPHP Bongan	1. Hilman Harisandy, S.Kom 2. Rizal Hendrawan, S.Kom	UPTD KPHP Berau Barat	1. Aris Arasyid, A.Md.Hut 2. Aisyah Nurul Annisa
UPTD KPHP Balikpapan	1. Herdyanto, S.Hut	UPTD KPHP Kelinjau	1. Hidayatul Latifah, S.Hut 2. Vivi Sumanti, S.Hut
UPTD KPHP Telake	1. Juliati Indah Setiorini P., S.Hut 2. Edi Susanto	UPTD KPHP Bengalon	1. Ayu Eka Hariyanti, S.Hut 2. Delya Salsabila
UPTD KPHP Kendilo	1. Slamet Suwondo 2. Muhamad Rizky Caesar Baiquni, S.Kom	UPTD KPHP Manubar	1. Arif Hanafi, S.Ak 2. Hefry Yuanda Alfaros
UPTD KPHP Delta Mahakam	1. Ponco Purwianto, S.Hut., M.Si 2. Rizky Saputra	UPTD TAHURA Bukit Soeharto	1. Sunarto, A.Md 2. Nabilah Ulfah, S.Hut

DITETAPKAN DI : SAMARINDA
PADA TANGGAL : 12 SEPTEMBER 2024
KEPALA DINAS KEHUTANAN,



H. JOKO ISTANTO, S.P., M.Si.
PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP 197508072000031003

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN