



LAPORAN

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N - LAPOR) TAHUN 2023

Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur



DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
A. Pendahuluan	1
1. Latar Belakang	1
2. Landasan Hukum	2
3. Maksud dan Tujuan	2
B. Kegiatan Yang Dilaksanakan	3
C. Hasil Yang Dicapai	4
D. Kesimpulan Dan Saran	23
E. Penutup	23

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan SP4N-LAPOR	4
Tabel 2. Rincian Pengaduan SP4N-LAPOR	6

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 Kementerian PAN-RB bersama Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Kominfo, 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 ditetapkannya Perpres Nomor : 95 Tahun 2018 tentang SPBE, 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 di lapangan.
- 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 SPBE;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.

3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyusunan laporan 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

1.1 Penyiapan Bahan

Penyusunan laporan SP4N-LAPOR menggunakan alat bantu berupa pengaduan secara online yaitu melalui *website* <https://www.lapor.go.id/> yang disosialisasikan kepada masyarakat.

1.2 Tim Pengelolaan SP4N-LAPOR

Tim pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR ini adalah Pelaksana Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur.

1.3 Penyusunan Jadwal

Penyusunan jadwal laporan SP4N-LAPOR dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Persiapan selama 5 hari kerja, tanggal 2 sampai dengan 6 Januari 2023.
- b. Pelaksanaan data pengaduan selama periode antara bulan Januari sampai dengan Desember 2023.
- c. Pengumpulan data pengaduan dilaksanakan selama 5 hari kerja, tanggal 18 Desember sampai dengan 22 Desember 2023.
- d. Penyusunan dan pelaporan SP4N-LAPOR selama 5 hari kerja, tanggal 8 Januari sampai dengan 12 Januari 2024.

2. Pelaksanaan

2.1 Pelaporan Pengaduan

Pengaduan diisi sendiri secara online maupun offline oleh pelapor yang ingin mengadu terkait kehutanan pada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur, pelapor diharapkan mengisi pengaduannya dengan melampirkan bukti pengaduan.

2.2 Pengumpulan Data Pelapor

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

C. HASIL YANG DICAPAI

1. Pengelolaan Pengaduan

1.1 Verifikasi Aduan dan Aspirasi

Pada Tahun 2023 hasil verifikasi aduan offline maupun melalui online aplikasi SP4N-LAPOR periode bulan Januari sampai dengan Desember, terdapat **83 laporan** yang terdiri dari pengaduan. Adapun rincian laporan pengaduan Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan SP4N-LAPOR Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur

No	Instansi	Jumlah
1.	Dinas Kehutanan	2
2.	UPTD Taman Hutan Raya (TAHURA) Bukit Soeharto	2
3.	UPTD KPHL Batu Rook	3
4.	UPTD KPHP Batu Ayau	3
5.	UPTD KPHP Bengalon	7
6.	UPTD KPHP Berau Barat	3
7.	UPTD KPHP Berau Pantai	5
8.	UPTD KPHP Berau Tengah	3
9.	UPTD KPHP Berau Utara	1

10.	UPTD UPTD KPHP Bongan	3
11.	UPTD KPHP Damai	12
12.	UPTD KPHP Delta Mahakam	3
13.	UPTD KPHP Kelinjau	12
14.	UPTD KPHP Kendilo	1
15.	UPTD KPHP Manubar	2
16.	UPTD KPHP Meratus	1
17.	UPTD KPHP Mook Manor Bulatn	12
18.	UPTD KPHP Santan	2
19.	UPTD KPHP Sub Das Belayan	3
20.	UPTD KPHP Telake	3
TOTAL		83

Tabel 2. Rincian Pengaduan SP4N-LAPOR Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	3 Mei 2023	KHDTK BDLHK Loa Haur	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Perambahan dan Illegal Minning	Dinas Kehutanan UPTD Tahura Bukit Soeharto	Di Kawasan Tahura Bukit Soeharto	Pengaduan
2.	15 September 2023	KHDTK UNMUL	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Perambahan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD Tahura Bukit Soeharto	Di Kawasan Tahura Bukit Soeharto	Pengaduan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	17 Februari 2023	Anonim	Telephone	Perkara Tanda Batas IZIN PBPH dengan Kampung Long Isun	Dinas Kehutanan UPTD KPHL Batu Rook	Kampung long Isun Kec. Long Pahangai Kab. Mahakam Ulu	Telah Ditindaklanjuti Selesai
2.	18 Juli 2023	Anonim	Telephone	Pertambangan Emas Tanpa Ijin (peti) di Kecamatan Long Apari Kabupaten mahakam Ulu Provinsi Kalimantan Timur	Dinas Kehutanan UPTD KPHL Batu Rook	Kampung Long Apari Kec. Long Apari Kab. Mahakam Ulu	Telah Ditindaklanjuti Selesai

3.	22 Juli 2023	Anonim	Telephone	Pembukaan Lahan Bantaran Sungai +- 1 Ha	Dinas Kehutanan UPTD KPHL Batu Rook	Kampung Long Apari Kec. Long Apari Kab. Mahakam Ulu	Telah Ditindaklanjuti Selesai
----	--------------	--------	-----------	---	-------------------------------------	---	-------------------------------

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	17 April 2023	Petinggi Batoq Kelo	Diskusi Kelompok	Laporan Konflik Tenurial	UPTD KPHP Batu Ayau	Wilayah HD Batoq Kelo	Pengaduan
2.	21 September 2023	Masyarakat Kampung Long Pakaq Baru	Diskusi Kelompok	Laporan Konflik Tenurial	UPTD KPHP Batu Ayau	Wilayah Kampung Long Pakaq Baru	Pengaduan
3.	17 November 2023	Pengurus LPHD Tiong Ohang	Diskusi Kelompok	Laporan Konflik Tenurial	UPTD KPHP Batu Ayau	Kampung Tiong Ohang	Pengaduan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	5 Januari 2023	PT. Permata Hijau Khatulistiwa	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kejadian Kebakaran Hutan dan Lahan serta Pemantauan Fire Hotspot Satelit Periode Bulan Desember 2022	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Bengalon	Di Kawasan Konsesi PBPH PT. Permata Hijau Khatulistiwa	Pengaduan

2.	5 Januari 2023	PT. Mahakam Persada Sakti	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kejadian Kebakaran Hutan dan Lahan serta Pemantauan Fire Hotspot Satelit Tanggal 05 Desember 2022	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Bengalon	Di Kawasan Konsesi PBPH PT. Mahakam Persada Sakti	Pengaduan
3.	13 Februari 2023	PT. Arkara Pratama Energi	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Pembakaran Hutan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Bengalon	Di Areal Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan IUP (PT. Akara Pratama Energi)	Pengaduan
4.	20 Maret 2023	PT. Permata Hijau Khatulistiwa	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kejadian Kebakaran Hutan dan Lahan serta Pemantauan Hotspot Satelit Tanggal 19 Februari 2023	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Bengalon	Di Kawasan Konsesi PBPH PT. Permata Hijau Khatulistiwa	Pengaduan
5.	20 Maret 2023	PT. Mahakam Persada Sakti	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kejadian Kebakaran Hutan dan Lahan serta Pemantauan Hotspot Satelit Periode Bulan Februari 2023	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Bengalon	Di Kawasan Konsesi PBPH PT. Mahakam Persada Sakti	Pengaduan
6.	11 April 2023	PT. Mahakam Persada Sakti	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kejadian Kebakaran Hutan dan Lahan serta Pemantauan Hotspot Satelit Periode Bulan Maret 2023	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Bengalon	Di Kawasan Konsesi PBPH PT. Mahakam Persada Sakti	Pengaduan
7.	20 Juli 2023	PT. Multi Kusuma Cemerlang	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kegiatan Ilegal Logging dan Perambahan.	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Bengalon	Di Area Konsesi PT Multi Kusuma Cemerlang	Pengaduan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	16 Juni 2023	Masyarakat	Whatsap	Ilegal Mining dan Ilegal Logging	KPHP Berau Barat	Labanan	penyelesaian keluhan oleh Pihak yang Berwajib
2.	30 Agustus 2023	Forum Masyarakat Lingkar Peduli	Surat	Ilegal Mining dan Ilegal Logging	KPHP Berau Barat	Kantor KPHP Berau Barat	penyelesaian keluhan oleh Pihak yang Berwajib
3.	14 November 2023	Pemkab Berau	Surat	Penambangan Emas Ilegal menggunakan alat modern	KPHP Berau Barat	Kantor KPHP Berau Barat	Penutupan status/penyelesaian keluhan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	14 Februari 2023	Dulman	Telepon	Adanya Aktifitas Perambahan hutan di Kawasan konservasi Danau Labuan Cermin	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Berau Pantai	Biduk-Biduk	Telah ditindak Lanjuti
2.	3 Maret 2023	Abdul Muis	Telepon	Kegiatan Perambahan di Irisan Hutan Dumaring	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Berau Pantai	Hutan Desa Dumaring	Telah ditindak Lanjuti

3.	3 November 2023	Maspiah	Telepon	Perambahan HPK	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Berau Pantai	Tembudan	Telah ditindak Lanjuti
4.	15 November 2023	Saifullah	Telepon	Perambahan di Kawasan Hutan Konversi	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Berau Pantai	Biatan Ilir	Telah ditindak Lanjuti
5.	6 Desember 2023	Yusriansyah	Telepon	Adanya Aktivitas Perambahan Hutan Mangrove	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Berau Pantai	Ampen Medang	Telah ditindak Lanjuti

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	28 Desember 2023	Masyarakat	Whatsap	Ilegal Logging	KPHP Berau Tengah	Pilanjau	penyelesaian keluhan oleh Pihak yang Berwajib
2.	2 Januari 2024	Forum Masyarakat Lingkar Peduli	Surat	Ilegal Logging	KPHP Berau Tengah	Kantor KPHP Berau Tengah	penyelesaian keluhan oleh Pihak yang Berwajib
3.	11 Januari 2024	Pemkab Berau	Surat	Penambangan Emas Ilegal menggunakan alat modern	KPHP Berau Tengah	Kantor KPHP Berau Tengah	Penutupan status/penyelesaian keluhan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	17 September 2023	Rusdin Muchtar	Surat	Pembalakan kayu secara illegal di area calon lokasi HKm KTH Sei Baruk Lestari	KPHP Berau Utara	Kat Birang, Kelurahan Gunung Tabur	Diselesaikan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	8 Februari 2023	PT. Belantara Subur	Surat	Pendampingan Pencabutan Sawit	UPTD KPHP Bongan	Kantor PT. BS Km 11	Penyelesaian Keluhan
2.	7 Agustus 2023	Gapoktanhut Paser Sejahtera Bersama	Surat	Perambahan Ilegal	UPTD KPHP Bongan	Kel. Sotek, Kec. Penajam, Kab. Penajam Paser Utara	Penyelesaian Keluhan
3.	24 Agustus 2023	PT. BWL	Surat	Penertiban Perambah Hutan	UPTD KPHP Bongan	Kel. Riko, Kec. Penajam, Kab. Penajam Paser Utara	Penyelesaian Keluhan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	6 Agustus 2023	Masyarakat	Telepone/sms	Pemadaman Langsung Kebakatan Hutan Lahan	UPTDK KPHP DAMAI	Kampung Muara Siram Kec. Bongan	Selesai/sudah ditindak lanjuti
2.	26 Agustus 2023	Masyarakat	Telepone/sms	Pemadaman Langsung Kebakatan Hutan Lahan	UPTDK KPHP DAMAI	Kampung Muara Siram Kec. Bongan	Selesai/sudah ditindak lanjuti
3.	30 Agustus 2023	Masyarakat	Telepone/sms	Pemadaman Langsung Kebakatan Hutan Lahan	UPTDK KPHP DAMAI	Barong Tongkok Kab.Kutai Barat	Selesai/sudah ditindak lanjuti
4.	1 September 2023	Masyarakat	Telepone/sms	Pemadaman Langsung Kebakatan Hutan Lahan	UPTDK KPHP DAMAI	Sakaq Lotoq, Kab. Kutai Barat	Selesai/sudah ditindak lanjuti
5.	3 September 2023	Masyarakat	Telepone/sms	Pemadaman Langsung Kebakatan Hutan Lahan	UPTDK KPHP DAMAI	Kampung Srimulyo	Selesai/sudah ditindak lanjuti
6.	5 September 2023	Masyarakat	Telepone/sms	Pemadaman Langsung Kebakatan Hutan Lahan	UPTDK KPHP DAMAI	Leleng Kab. Kutai Barat	Selesai/sudah ditindak lanjuti
7.	7 September 2023	Masyarakat	Telepone/sms	Pemadaman Langsung Kebakatan Hutan Lahan	UPTDK KPHP DAMAI	Sakaq Lotoq, Kab. Kutai Barat	Selesai/sudah ditindak lanjuti
8.	12 September 2023	Masyarakat	Telepone/sms	Pemadaman Langsung Kebakatan Hutan Lahan	UPTDK KPHP DAMAI	Tanjung Isuy, Kab. Kutai Barat	Selesai/sudah ditindak lanjuti

9.	29 September 2023	Masyarakat	Telepone/sms	Pemadaman Langsung Kebakatan Hutan Lahan	UPTDK KPHP DAMAI	Muara Bunyut, kab Kubar	Selesai/sudah ditindak lanjuti
10.	6 Oktober 2023	Masyarakat	Telepone/sms	Pemadaman Langsung Kebakatan Hutan Lahan	UPTDK KPHP DAMAI	Kampung Keay, Kab Kubar	Selesai/sudah ditindak lanjuti
11.	7 Oktober 2023	Masyarakat	Telepone/sms	Pemadaman Langsung Kebakatan Hutan Lahan	UPTDK KPHP DAMAI	Kampung Gunung Rampah	Selesai/sudah ditindak lanjuti
12.	14 Oktober 2023	Masyarakat	Telepone/sms	Pemadaman Langsung Kebakatan Hutan Lahan	UPTDK KPHP DAMAI	PT. GBU (Gunung Bara Utama)	Selesai/sudah ditindak lanjuti

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	18 Agustus 2023	Yusuf	Whatsapp	Kebakaran Hutan dan lahan	KPHP Delta Mahakam	Muara Jawa, Kutai Kartanegara	Diselesaikan
2.	4 September 2023	Iskandar	Whatsapp	Kebakaran Hutan dan lahan	KPHP Delta Mahakam	Salo Palai Muara Badak, Kutai Kartanegara	Diselesaikan
3.	8 September 2023	Masdar	Whatsapp	Kebakaran Hutan dan Lahan	KPHP Delta Mahakam	Muara Kembang, Muara Jawa, Kutai Kartanegara	Diselesaikan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	3 Februari 2023	Masyarakat Desa Miau Baru (An. Bili)	Telepon Seluler (Grup MPA)	Konflik Satwaliar (Orangutan masuk ke pemukiman Masyarakat)	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Kelinjau	Desa Miau Baru Kec. Kongbeng	Pengaduan
2.	1 Mei 2023	Anggota MPA Desa Long Lees (An. Erbi)	Telepon Seluler	Laporan Kejadian Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Kelinjau	Desa Long Lees Kec. Busang	Pengaduan
3.	28 Agustus 2023	Staf UPTD KPHP Kelinjau (An. Jikson Puding)	Surat Pemberitahuan	Konflik Tenurial Hutan Adat 3 Desa (Bea Nehas, Diak Lay, Dea Beq) Kec. Muara Wahau	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Kelinjau	Desa Bea Nehas Kec. Muara Wahau	Pengaduan
4.	7 Oktober 2023	Anggota MPA Desa Long Lees (An. Erbi)	Telepon Seluler (Grup MPA)	Laporan Kejadian Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Kelinjau	Desa Long Lees Kec. Busang	Pengaduan
5.	16 Oktober 2023	Anggota MPA Desa Long Lees (An. Erbi)	Telepon Seluler (Grup MPA)	Laporan Kejadian Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Kelinjau	Desa Long Lees Kec. Busang	Pengaduan
6.	18 Oktober 2023	Anggota MPA Desa Long Pejeng (An. Andreas)	Telepon Seluler (Grup MPA)	Laporan Kejadian Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Kelinjau	Desa Long Pejeng Kec. Busang	Pengaduan

7.	2 November 2023	Anggota MPA Desa Long Pejeng (An. Imau)	Telepon Seluler (Grub MPA)	Laporan Kejadian Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Kelinjau	Desa Long Pejeng Kec. Busang	Pengaduan
8.	3 November 2023	Anggota MPA Desa Miau Baru (An. Jimmy)	Telepon Seluler (Grub MPA)	Laporan Kejadian Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Kelinjau	Desa Miau Baru Kec. Kongbeng	Pengaduan
9.	15 November 2023	Kepala Kop. Serba Usaha "Petsong Sang" Desa Long Nah (An. Lung Gut)	Surat Permohonan Penanganan Klaimer	Konflik Tenurial oleh oknum warga Desa Long Tesak dan Warga Mekar Baru atas Lokasi HTR KSU Petsong Sang	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Kelinjau	Desa Long Nah Kec. Muara Ancalong	Pengaduan
10.	4 Desember 2023	Kepala Kop. Jasa CA Kimet CA Penawai (An. Yusak Taja)	Surat Pemberitahuan	Konflik Tenurial HTR Kop. Jasa CA Kimet CA Penawai	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Kelinjau	Desa Long Nyelong Kec. Busang	Pengaduan
11.	30 Desember 2023	Anggota MPA Desa Long Lees (An. Erbi)	Telepon Seluler (Grub MPA)	Laporan Kejadian Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Kelinjau	Desa Long Lees Kec. Busang	Pengaduan
12.	29 Januari 2024	Anggota MPA Desa Long Pejeng (An. Imau)	Telepon Seluler (Grub MPA)	Laporan Kejadian Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Kelinjau	Desa Long Pejeng Kec. Busang	Pengaduan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	20 Juni 2023	Kades Saing Prupuk	Lisan dan Tertulis	Masyarakat Desa petangis mengarap lahan di dalam kawasan hutan desa Saing Prupuk	KPH Kendilo	Kawasan Hutan Desa Saing Prupuk	Selesai

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	29 September 2023	PT. Silva Selaras Utama	Melalui Whatsaap	Laporan Penyebrotan Lahan PBPH PT. Silva Selaras Utama Oleh Masyarakat	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Manubar	Di Kawasan PBPH PT. Silva Selaras Utama	Pengaduan
2.	3 Oktober 2023	PT. Nadila Indodaya	Melalui Whatsaap	Laporan Penyebrotan Lahan PBPH PT. Nadila Indodaya Oleh Masyarakat	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Manubar	Di Kawasan PBPH PT. Nadila Indodaya	Pengaduan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	30 November 2023	Anonim	Website	Menghijaukan Kampung IKN	KPHP Meratus	Desa Sukaraja, Sepaku	Penutupan status/penyelesaian keluhan.

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	19 Agustus 2019	Masyarakat Gunung Rampah	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Mook Manor Bulatn	Kampung Gunung Rampah	Pengaduan
2.	26 Agustus 2023	Masyarakat Kelian Dalam	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Mook Manor Bulatn	Kampung Kelian Dalam	Pengaduan
3.	1 September 2023	Masyarakat Muara Jawaq	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Mook Manor Bulatn	Kampung Muara Jawaq	Pengaduan
4.	3 September 2023	Masyarakat Kelian Luar	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Mook Manor Bulatn	Kampung Kelian Luar	Pengaduan

5.	5 September 2023	Masyarakat Kelian Luar	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Mook Manor Bulatn	Kampung Kelian Luar	Pengaduan
6.	7 September 2023	Masyarakat Sumber Sari	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Mook Manor Bulatn	Kampung Sumber sari	Pengaduan
7.	8 September 2023	BPBD	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Mook Manor Bulatn	Konsesi UPTD KPHP DAMAI	Pengaduan
8.	10 September 2023	BPBD dan KPHP DAMAI	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Mook Manor Bulatn	Konsesi UPTD KPHP DAMAI	Pengaduan
9.	11 September 2023	BPBD dan KPHP DAMAI	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Mook Manor Bulatn	Konsesi UPTD KPHP DAMAI	Pengaduan
10.	24 September 2023	UPTD KPHP Damai	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Mook Manor Bulatn	Konsesi UPTD KPHP DAMAI	Pengaduan
11.	7 Oktober 2023	Masyarakat Gunung Rampah	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Mook Manor Bulatn	Kampung Gunung Rampah	Pengaduan

12.	13 Oktober 2023	KPHP Damai	Melalui Pengiriman Surat	Laporan Kebakaran Hutan dan Lahan	Dinas Kehutanan UPTD KPHP Mook Manor Bulatn	Konsesi UPTD KPHP DAMAI	Pengaduan
-----	-----------------	------------	--------------------------	-----------------------------------	---	-------------------------	-----------

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	22 Februari 2023	Pak Suri	Via Watsapp	Pertambangan Tanpa Ijin Mentri Di Dalam Kawasan Hutan	Dinas Kehutanan, UPTD KPHP Santan, GAKKUM.	Desa Mulawarman Kec. Tenggarong Seberang Dalam Areal PBPH PT. Bhineka Wana	Sudah Dalam Penanganan Operasi Gabungan
2.	20 Juni 2023	Pemegang Ijin Industri	Via Watsapp	Hasil Hutan Kayu	Dinas Kehutanan, UPTD KPHP Santan, BPHL, GAKKUM.	Sebulu Ilir	Proses Pengumpulam Bahan Keterangan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	5 September 2023	Koramil Kembang Janggut	Via Telepon	Karhutla	KPHP Sub Das Belayan	Desa Long Beleh Kec. Kembang Janggut	Di Tindak DalkarHutla
2.	4 Oktober 2023	Polsek Kembang Janggut	Via WA	Karhutla	KPHP Sub Das Belayan	Kec. Kembang Janggut	Di Tindak Lanjutin
3.	20 Oktober 2023	Polsek Kembang Janggut	Via WA	Karhutla	KPHP Sub Das Belayan	Desa Kelekat Kec. Kembang Janggut	Diturunkan Tim Drone Untuk Pemantauan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1.	4 Agustus 2023	Sudarno	WhatsApp	Kebakaran Lahan	UPTD KPHP Telake	Desa Giri Purwa Kecamatan Penajam PPU	Diselesaikan
2.	10 Agustus 2023	Anonim	WhatsApp	Kebakaran Lahan	UPTD KPHP Telake	Nenang Kecamatan Penajam PPU	Diselesaikan
3.	28 Agustus 2023	Ketua MPA	WhatsApp	Kebakaran Hutan	UPTD KPHP Telake	Desa Swan Slutung Kecamatan Muara Komam Kab. Paser	Diselesaikan

2. Permasalahan

Dengan ditunjuknya Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur sebagai admin SP4N-LAPOR maka tidak serta merta laporan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti segera.

Aduan yang masuk harus dipastikan ditujukan kepada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur. Adapun tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan SP4N-LAPOR adalah sebagai berikut :

- Belum maksimalnya masyarakat tingkat tapak dalam menggunakan aplikasi SP4N-LAPOR dalam melapor pengaduan.
- Masyarakat masih banyak melaporkan pengaduannya melalui offline.
- Masih banyak pengaduan yang kurang jelas dan lengkap.
- Waktu penyelesaian berbeda-beda karena menyesuaikan dengan tingkat aduan apakah berkadar pengawasan atau tidak.

3. Upaya Penyelesaian Masalah

Upaya penyelesaian masalahnya sebagai berikut :

- Menyusun rencana aksi pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR.
- Melakukan sosialisasi aplikasi SP4N-LAPOR kepada masyarakat tingkat tapak serta cara melaporkan pengaduan melalui LAPOR.
- Melakukan koordinasi dengan UPTD Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur sebelum dan sesudah melakukan verifikasi laporan untuk memastikan ketepatan aduan.
- Verifikasi aduan tidak terlambat dan dengan tepat waktu sesuai SOP.
- 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 DAN SARAN

1. Kesimpulan dan Saran

Pelaksanaan pengelolaan SP4N-LAPOR Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2023 telah diselesaikan laporannya dengan baik. Diharapkan ke depan 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 SP4N-LAPOR pada UPTD 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 UPTD 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.



PPID Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur

Jl. Kesuma Bangsa - Samarinda

Posel : dishut.kaltim@gmail.com

dishut.kaltimprov.go.id  [@dishut_kaltim](https://www.instagram.com/dishut_kaltim)  Dinas Kehutanan ProvKaltim  Dishut TV