

LAPORAN

**ADUAN DAN SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK NASIONAL SERTA LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN
ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR!)
SEMESTER I PERIODE JANUARI - JUNI
TAHUN 2026**



**DINAS KEHUTANAN
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2026**

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! Semester I Periode Januari - Juni Tahun 2026 ini dapat selesai pada waktunya.

Laporan Aduan dan SP4N-LAPOR! Semester I Periode Januari - Juni Tahun 2026 adalah bertujuan untuk 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! Semester I Periode Januari - Juni Tahun 2026.

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 29 Juni 2026
Plt. Kepala Dinas Kehutanan,



Rusmadi, S.Hut., M.Si.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 196811061990101001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Landasan Hukum.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan	7
BAB II KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN	7
2.1 Metode Pelaksanaan	7
2.1.1 Penyiapan Bahan	7
2.1.2 Tim Pengelola Aduan dan Admin SP4N-LAPOR.....	8
2.1.3 Penyusunan Jadwal	8
2.1.4 Pelaporan Pengaduan.....	9
2.1.5 Pengumpulan Data Pelapor.....	9
BAB III HASIL YANG DICAPAI.....	10
3.1 Pengelolaan Pengaduan.....	10
3.1.1 Verifikasi Aduan dan Aspirasi.....	10
3.1.2 Permasalahan	26
3.1.3 Upaya Penyelesaian Masalah	26
3.1.4 Penguatan Sumber Daya Manusia (SDM).....	27
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	27
4.1 Kesimpulan.....	27
4.2 Saran.....	28
BAB V LAMPIRAN.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penyusunan Jadwal	8
Tabel 2. Rekapitulasi Status Aduan Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur	10
Tabel 3. Rekapitulasi Aduan dan SP4N-LAPOR! Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur	10
Tabel 4. Rincian Aduan dan SP4N-LAPOR Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 dihimbau 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 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pemerintah Daerah dapat mengintegrasikan aplikasi tersebut ke dalam SP4N-LAPOR! tersebut.

Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur memiliki tugas dan fungsi sebagai admin pengelola aduan dan aspirasi masyarakat, sehingga berkewajiban untuk melaksanakan koordinasi secara proaktif dengan pengelola utama SP4N-LAPOR!, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur. Koordinasi tersebut dilakukan dalam rangka memastikan setiap laporan pengaduan masyarakat yang masuk dapat segera diverifikasi, didistribusikan dan ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan yang berlaku.

Melalui pengelolaan yang terkoordinasi dan responsif, Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat secara efektif, transparan dan akuntabel. Adapun indikator

keberhasilan pengelolaan pengaduan dapat diukur melalui beberapa aspek antara lain:

- a. Kecepatan respons terhadap laporan masyarakat.
- b. Ketepatan tindak lanjut sesuai kewenangan, tingkat penyelesaian pengaduan dan kualitas koordinasi antar unit kerja.
- c. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pengaduan yang diberikan.

1.2 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;

- I. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2026 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 43 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah;

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyusunan Laporan Pengelolaan Aduan dan SP4N-LAPOR! Semester I Periode Januari - Juni Tahun 2026 adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pengelolaan pengaduan dan aspirasi masyarakat di Lingkungan Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur. Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan pengaduan, tindak lanjut atas laporan masyarakat, serta hasil koordinasi dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! selama periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2026.

Selain itu, penyusunan laporan ini bertujuan untuk melakukan monitoring dan evaluasi terhadap efektivitas pengelolaan pengaduan, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta menjadi bahan perbaikan dan pengambilan kebijakan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang transparan, responsif dan akuntabel kepada masyarakat.

BAB II

KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

2.1 Metode Pelaksanaan

2.1.1 Penyiapan Bahan

Penyusunan Laporan Pengelolaan Aduan dan SP4N-LAPOR! Semester I Periode Januari - Juni Tahun 2026 menggunakan berbagai sarana dan alat bantu pengaduan, baik secara tatap muka (*offline*) maupun secara *online*. Pengaduan secara *offline* dilakukan melalui penyampaian langsung dan surat aduan, sedangkan pengaduan secara *online* dilakukan melalui *email*, media sosial, serta *website* resmi SP4N-LAPOR! yaitu SP4N-LAPOR! yang

telah disosialisasikan kepada masyarakat sebagai media penyampaian aspirasi dan pengaduan.

Melalui berbagai kanal pengaduan tersebut, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah menyampaikan laporan, aspirasi, maupun keluhan terkait pelayanan dan urusan kehutanan. Selain itu, pemanfaatan media pengaduan yang beragam juga bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, serta efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat di Lingkungan Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur.

2.1.2 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.

2.1.3 Penyusunan Jadwal

Penyusunan jadwal Laporan Aduan dan SP4N-LAPOR! Semester I Periode Januari - Juni Tahun 2026 dilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Tabel 1. Penyusunan Jadwal

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Januari 2026	8
2	Pengumpulan Data	Februari - April 2026	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2026	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei - Juni 2026	15

2.1.4 Pelaporan Pengaduan

Pengaduan dapat disampaikan secara mandiri oleh pelapor, baik melalui layanan *online* maupun *offline*, terkait permasalahan di bidang kehutanan pada Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur maupun UPTD KPHP/KPHL/Tahura Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur. Dalam penyampaian pengaduan, pelapor diharapkan mengisi informasi secara lengkap, jelas dan sesuai dengan permasalahan yang dilaporkan agar memudahkan proses verifikasi dan tindak lanjut oleh pengelola pengaduan.

Selain itu, pelapor juga diharapkan melampirkan bukti pendukung pengaduan, seperti foto, dokumen, maupun data lainnya yang berkaitan dengan laporan yang disampaikan. Kelengkapan bukti pengaduan tersebut sangat diperlukan guna memperkuat substansi laporan serta mendukung proses penanganan pengaduan secara tepat, objektif dan akuntabel.

2.1.5 Pengumpulan Data Pelapor

Pengumpulan data pelapor dilaksanakan dengan menghimpun data pengaduan yang berasal dari masing-masing Bidang dan UPTD KPHP/KPHL/Tahura Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur. Selain itu, data pengaduan juga diperoleh melalui berbagai media pengaduan, baik secara langsung maupun daring, seperti surat pengaduan, media sosial, email, serta website resmi SP4N-LAPOR! yaitu SP4N-LAPOR!.

Melalui pengumpulan data dari berbagai kanal tersebut, diharapkan seluruh pengaduan dan aspirasi masyarakat dapat terdokumentasi dengan baik, sehingga memudahkan proses verifikasi, pengelolaan, serta tindak lanjut pengaduan secara efektif, transparan dan akuntabel di Lingkungan Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur.

BAB III HASIL YANG DICAPAI

3.1 Pengelolaan Pengaduan

3.1.1 Verifikasi Aduan dan Aspirasi

Hasil verifikasi aduan tatap muka (*offline*) maupun melalui *online* email, media sosial dan aplikasi SP4N-LAPOR! periode bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2026, terdapat 34 laporan yang terdiri 32 aduan dengan status selesai dan 2 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 2. Rekapitulasi Status Aduan Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur

No	Status	Jumlah Aduan
1	Selesai	32
2	Dalam Proses	2
Jumlah		34

Tabel 3. 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	0
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	0
6	UPTD Taman Hutan Raya (TAHURA) Bukit Soeharto	0
7	UPTD KPHL Batu Rook	4
8	UPTD KPHL Balikpapan	1

9	UPTD KPHP Batu Ayau	0
10	UPTD KPHP Bengalon	6
11	UPTD KPHP Berau Barat	3
12	UPTD KPHP Berau Pantai	2
13	UPTD KPHP Berau Tengah	3
14	UPTD KPHP Berau Utara	1
15	UPTD KPHP Bongan	0
16	UPTD KPHP Damai	4
17	UPTD KPHP Delta Mahakam	0
18	UPTD KPHP Kelinjau	0
19	UPTD KPHP Kendilo	1
20	UPTD KPHP Manubar	3
21	UPTD KPHP Meratus	2
22	UPTD KPHP Mook Manor Bulatn	0
23	UPTD KPHP Santan	2
24	UPTD KPHP DAS Belayan	0
25	UPTD KPHP Telake	1
TOTAL		34

Tabel 4. Rincian Aduan dan SP4N-LAPOR Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur

1. Sekretariat

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

2. Bidang Perencanaan dan Pemanfaatan Hutan

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

3. Bidang Perlindungan dan Konservasi Sumber Daya Alam Ekosistem

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	12 Juni 2026	PT ITCI Kartika Utama	Surat	Klaim Masyarakat	Dinas Kehutanan Prov. Kaltim, UPTD KPHP Meratus	Areal PT ITCI Kartika Utama	Selesai

4. 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

5. Bidang Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat Hutan

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

6. UPTD Tahura Bukit Soeharto

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

7. UPTD KPHL Batu Rook

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	23 April 2026	BPKH Wilayah IV	WhatsApp (WA)	Permohonan Bantuan Tenaga Sebagai Pendamping	UPTD KPHL Batu Rook	Samarinda	Selesai
2	3 Mei 2026	Yayasan WWF Indonesia	WhatsApp (WA)	Kegiatan Pemetaan Habitat Penting Orangutan (Pongopygmaeus)	UPTD KPHL Batu Rook	Barong Tongkok	Selesai
3	26 Mei 2026	Bapenda-PPRD Kubar	WhatsApp (WA)	Permintaan Data	UPTD KPHL Batu Rook	Sendawar	Selesai
4	29 Mei 2026	Universitas Mulawarman	WhatsApp (WA)	Permohonan Data	UPTD KPHL Batu Rook	Samarinda	Selesai

8. UPTD KPHL Balikpapan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	10 Januari 2026	Purnomo	WhatsApp (WA)	Pembukaan lahan	UPTD KPHL Balikpapan	Kilometer 12, HLSM	Selesai

9. 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

10. UPTD KPHP Bengalon

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	12 Februari 2026	PT. Arkara Prathama Energi sesuai Surat Nomor: 343/APE-KTT/II/2026, tanggal 12 Februari 2026	Surat	Pengamanan dan perlindungan hutan di Areal IPPKH PT. Arkara Prathama Energi	UPTD KPHP Bengalon	Desa Rantau Makmur Kecamatan Rantau Pulung	Selesai
2	31 Maret 2026	Lembaga HKm Batu Numoq sesuai Surat Nomor: HKm.BN.18 III/2026, tanggal 30 Maret 2026	Surat	Klarifikasi dan Fasilitas Polisi Kehutanan	UPTD KPHP Bengalon	Desa Batu Lepoq Kecamatan Karang	Selesai

3	20 April 2026	PT. Kaltim Nusantara Coal sesuai Surat Nomor: 3/KTT/IV/2026, tanggal April 2026	Surat	Permohonan pendampingan kegiatan dan kehadiran mediasi	UPTD KPHP Bengalon	Desa Himba Lestari Kecamatan Batu Ampar	Selesai
4	2 Mei 2026	Lembaga Pengelola Hutan Desa Karang Dalam sesuai Surat Nomor: 04/LPHD-KRD/V/2026, tanggal 2 Mei 2026	Surat	Tindak lanjut laporan patroli mandiri LPHD Karang Dalam	UPTD KPHP Bengalon	Desa Karang Dalam Kecamatan Karang	Selesai
5	14 Mei 2026	PT. Kaltim Nusantara Coal sesuai Surat Nomor: 1/KTT/V/2026, tanggal Mei 2026	Surat	Permohonan pendampingan kegiatan dan kehadiran mediasi	UPTD KPHP Bengalon	Kecamatan Rantau Pulung	Selesai
6	15 Mei 2026	Masyarakat Peduli Api Singa Geweh	WhatsApp (WA)	Laporan kejadian kebakaran lahan	UPTD KPHP Bengalon	Kecamatan Sangatta Selatan	Selesai

11. UPTD KPHP Berau Barat

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	12 Februari 2026	Masyarakat	WhatsApp (WA)	Ilegal Logging	UPTD KPHP Berau Barat	Kecamatan Kelay	Selesai
2	27 April 2026	PT. Utama Damai Indah Timber	Surat	Perambahan hutan	UPTD KPHP Berau Barat	PT. Utama Damai Indah Timber	Selesai
3	9 Juni 2026	Masyarakat	WhatsApp (WA)	Kebakaran lahan dan rumah	UPTD KPHP Berau Barat	Daerah Kampung Tumbit Melayu	Selesai

12. UPTD KPHP Berau Pantai

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	20 Mei 2026	Kampung Sumber Mulya	Surat	Perambahan Tanah Konservasi	UPTD KPHP Berau Pantai	Sumber Mulya	Selesai
2	1 Juni 2026	Kesultanan Sambaliung	Surat	Media Sengketa Lahan	UPTD KPHP Berau Pantai	Dumaring	Selesai

13. UPTD KPHP Berau Tengah

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	28 Januari 2026	Warga Kampung Tubaan	WhatsApp (WA)	Laporan Masyarakat Perihal Indikasi Kegiatan Penebangan di areal Hutan Tanaman Rakyat (HTR) Koperasi Kasai Makmur Kampung Semurut yang dilakukan oleh PT. BCL selaku Kontraktor dari PT. Tanjung Redeb Hutani	UPTD KPHP Berau Tengah	HTR Kampung Semurut	Selesai
2	7 April 2026	Kepala Kampung Tabalar Muara	WhatsApp (WA)	Terjadi Pembukaan Lahan di Wilayah HPK Yang Akan dijadikan HKM Kampung Tabalar Muara Menggunakan alat Berat	UPTD KPHP Berau Tengah	Kampung Tabalar Muara	Selesai
3	23 Maret 2026	Pelindo	WhatsApp (WA)	Mempertanyakan Kenapa PT. TRH Hauling Untuk siang hari Membawa Kayu Akasia, Gamalis dan Kayu Alam Yang Berukuran 15cm s.d 20cm dan Pas Malam Membawa Muatan Kayu 50cm s.d 70cm sementara untuk sosialisasi di Kampung Hanya Kayu akasia	UPTD KPHP Berau Tengah	Kampung Tabalar Ulu	Selesai

14. UPTD KPHP Berau Utara

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	23 April 2026	LPHK BatuBatu Babaya	Surat	Permohonan Pelaksanaan kegiatan patroli perlindungan dan pengamanan hutan dalam kawasan Hutan Desa Batu-Batu babaya	UPTD KPHP Berau Utara	Kawasan Hutan Desa BatuBatu Babaya	Selesai

15. UPTD KPHP Bongon

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

16. UPTD KPHP Damai

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	13 Januari 2026	Kelompok LPHD Pelakng Mahing, Kampung Besiq	Surat	Perambahan Hutan dan Illegal Logging di Kawasan Hutan	UPTD KPHP Damai	Kawasan Hutan LPHD Pelakng Mahing, Kampung Besiq	Selesai
2	18 Februari 2026	PT. Pari Coal	Surat	Dugaan Pembukaan Lahan di Kawasan Hutan tanpa Izin dan kegiatan pertambangan tanpa izin	UPTD KPHP Damai	PT. Pari Coal	Selesai
3	11 Mei 2026	Laskar Merah Putih Perjuangan	Surat	Tuduhan Penambangan Illegal Dalam Kawasan Hutan	UPTD KPHP Damai	PT Nusa Bara dan PT. Manoor Bulan Lestari	Selesai
4	19 Mei 2026	PT. Ratah Timber	Surat	Perkembangan Aktivitas Tambang Emas Illegal	UPTD KPHP Damai	PT. Ratah Timber	Selesai

17. UPTD Delta Mahakam

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

18. UPTD KPHP Kelinjau

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

19. UPTD KPHP Kendilo

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	4 Mei 2026	Warga Desa Suweto	Tatap Muka	Klaim lahan masyarakat	UPTD KPHP Kendilo	Desa Suweto	Selesai

20. UPTD KPHP Manubar

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	19 Januari 2026	Oknum/masyarakat desa teluk sumbang	WhatsApp (WA)	Adanya kegiatan penebangan didalam kawasan hutan Desa Tanjung mangkalihat	Dinas Kehutanan, UPTD KPHP Manubar dan UPTD KPHP Berau Pantai	Lokasi aduan diberada dalam areal kerja PBPH PT Indosubur Sukses Makmur	Selesai
2	23 Februari 2026	Desa Bukit Makmur	Surat	Permohonan Pembangunan Balai Adat	UPTD KPHP Manubar	Lokasi berada di areal kerja PBPH PT Silva Selaras Utama	Permohonan dan Fasilitasi
3	20 Mei 2026	PT. Silva Selaras Utama	Surat	Koordinasi terkait Naskah Kerjasama Kemitraan Kehutanan	UPTD KPHP Manubar	Lokasi berada di areal kerja PBPH PT Silva Selaras Utama	Fasilitasi dan Koordinasi

21. UPTD KPHP Meratus

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	24 Februari 2026	PT. ICTI Kartika Utama	Surat	Laporan dari PT. Itci Kartika Utama saat melakukan land clearing pada Areal Rencana Kerja Tahunan 2025 (RKT 2025) ada beberapa warga yang mengaku bahwa tanah tersebut adalah area wilayah adat mereka sehingga masyarakat tersebut mengganggu pekerjaan PT ITCIKU, selain itu masyarakat juga melakukan penanaman (padi dan berkebun)	UPTD KPHP Meratus	Desa Jonggon	Selesai
2	25 Maret 2026	Desa Sanggulan	Surat	Tambang batu tradisional oleh masyarakat desa Sanggulan yang terhenti akibat kawasan tersebut telah masuk ke dalam Kawasan Budidaya Kehutanan (KBK) PT. Itchi Hutani Manunggal	UPTD KPHP Meratus	Desa Sanggulan	Selesai

22. 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

23. UPTD KPHP Santan

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	6 April 2026	Warga Desa Danau Redan	WhatsApp (WA)	Galian C	Dinas Kehutanan Prov. Kaltim, UPTD KPHP Santan, GAKKUM Wilayah Kalimantan Seksi II Samarinda, Dinas ESDM Prov. Kaltim, Dinas LH Kab. Kutai Timur	Hutan Produksi yang dapat di Konferensi (HPK)	Selesai
2	19 Mei 2026	Andi Kadir (Babinsa Desa Suka Rahmat) dan Pak Rahim Kasi Pemerintahan Kec. Teluk Pandan	WhatsApp (WA)	Galian C	Dinas Kehutanan Prov. Kaltim, UPTD KPHP Santan, GAKKUM Wilayah Kalimantan Seksi II Samarinda, Dinas ESDM Prov. Kaltim, Dinas LH Kab. Kutai Timur	Hutan Lindung	Selesai

24. 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

25. UPTD KPHP Telake

No	Tanggal Diterima	Pelapor	Metodologi Pengaduan	Subjek Laporan	Instansi Berwenang	Lokasi Aduan	Status
1	9 Januari 2026	Mukmin Arif	WhatsApp (WA)	Perambahan Hutan	UPTD KPHP Telake	Desa Pinang Jatus	Selesai

3.1.2 Permasalahan

Dengan ditunjuknya Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur sebagai Admin SP4N-LAPOR! serta UPTD KPHP/KPHL/Tahura Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur sebagai Sub Admin, pengelolaan pengaduan masyarakat memerlukan proses verifikasi dan koordinasi yang cermat sebelum tindak lanjut dapat dilakukan. Setiap aduan yang masuk harus terlebih dahulu dipastikan kesesuaiannya dengan kewenangan Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur maupun UPTD terkait, sehingga penanganan pengaduan dapat dilakukan secara tepat, efektif dan akuntabel.

Dalam pelaksanaannya, pengelolaan pengaduan dan SP4N-LAPOR! masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain:

- a. Ketepatan klasifikasi aduan sesuai kewenangan, koordinasi antar unit kerja dalam proses tindak lanjut, kelengkapan informasi yang disampaikan pelapor.
- b. Kebutuhan peningkatan kapasitas pengelola layanan pengaduan.
- c. Selain itu, diperlukan komitmen dan respons yang cepat dari seluruh pihak terkait agar setiap laporan masyarakat dapat ditangani secara optimal dan transparan.

3.1.3 Upaya Penyelesaian Masalah

Upaya penyelesaian masalah sebagai berikut:

- a. Melakukan sosialisasi aplikasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat tingkat tapak serta cara melaporkan pengaduannya.
- b. 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.
- c. Verifikasi aduan tidak terlambat dan dengan tepat waktu.
- d. Melakukan monitoring dan evaluasi.
- e. Memastikan laporan telah lengkap agar dapat segera diselesaikan.

3.1.4 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.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) merupakan layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara nasional untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui penerapan SP4N-LAPOR!. Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur berkomitmen memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, saran, maupun masukan terkait pelayanan dan penyelenggaraan urusan kehutanan di Provinsi Kalimantan Timur.

Melalui pengelolaan pengaduan yang terintegrasi, setiap laporan yang masuk akan ditindaklanjuti sesuai mekanisme dan ketentuan yang berlaku. Hal ini bertujuan agar setiap aspirasi masyarakat dapat ditangani secara tepat, profesional dan memberikan solusi yang optimal. Selain itu, SP4N-LAPOR! juga menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja aparatur.

Penerapan SP4N-LAPOR! merupakan bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang kehutanan. Dengan partisipasi aktif masyarakat dalam

menyampaikan aspirasi dan pengaduan, diharapkan pelayanan yang diberikan dapat semakin baik, efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat.

4.2 Saran

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:

- a. Berkoordinasi dengan pengelola sub admin Bidang dan UPTD KPHP/KPHL/Tahura Lingkup Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur yang belum menindaklanjuti aduan dengan tepat waktu.
- b. 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 29 Juni 2026
Plt. Kepala Dinas Kehutanan,



Rusmadi, S.Hut., M.Si.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 196811061990101001

BAB V 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*

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 KPHL 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 KPHL 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