



Pemerintah Kota Sawahlunto

LAPORAN TAHUNAN

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N Lapor Tahun 2025

Disusun oleh:

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sawahlunto

sawahluntokota.go.id

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Kota Sawahlunto Tahun 2025

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (**SP4N**) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (**LAPOR!**) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional dengan laman akses website www.lapor.go.id

LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pengintegrasian Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional bagi Pemerintah Daerah ke dalam Aplikasi LAPOR!-SP4N.

SP4N - LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya.

Adapun tujuan SP4N adalah agar :

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kinerja Lapor SP4N di Kota Sawahlunto sesuai dengan Permenpan RB No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang terdiri dari :

1. Admin Nasional : Kemenpan RB bertugas untuk mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan tingkat Nasional

2. Admin Instansi Pemerintah : Dinas Komunikasi dan Informatika bertugas untuk mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan tingkat daerah
3. Pejabat Penghubung Unit Kerja/OPD : mengkoordinasikan dan memberikan tindak lanjut terkait pengelolaan pengaduan pada tingkat SKPD, OPD, UK.

I. Identitas Instansi

Pelaksanaan pengelolaan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat melalui aplikasi SP4N–Lapor! di Kota Sawahlunto dilaksanakan sesuai dengan Surat Keputusan (SK) Lapor SP4N Tahun 2025.

Kegiatan tersebut berada di bawah koordinasi Bidang Pengelolaan Informasi, Komunikasi Publik, dan Statistik pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sawahlunto, dengan nama kegiatan Monitoring terhadap Informasi, Kebijakan, Opini, dan Aspirasi Publik.

Admin utama SP4N–Lapor! dikelola dan dipegang langsung oleh Pranata Humas Ahli Pertama, dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Rara Ficarima
NIPPPK : 199006302023212039

II. Ringkasan Eksekutif

Pengelolaan pengaduan masyarakat telah dilaksanakan dengan baik dan responsif. Seluruh instansi terkait telah memberikan jawaban sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku.

Tindak lanjut berupa rekomendasi telah dilaksanakan melalui kegiatan sosialisasi yang disampaikan kepada masyarakat melalui media sosial **Instagram Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sawahlunto (@kominfosawahlunto)** serta melalui **website resmi Pemerintah Kota Sawahlunto** di **sawahluntokota.go.id**.

Pengelolaan pengaduan masyarakat telah dilaksanakan dengan baik dan cepat tanggap. Seluruh instansi terkait telah memberikan jawaban sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

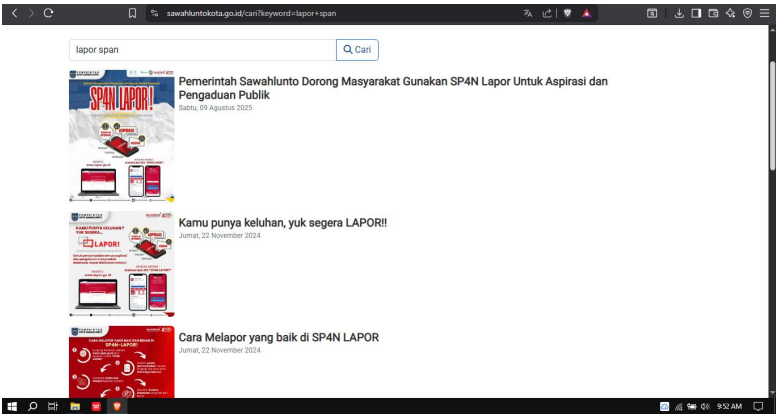
Tindak lanjut berupa rekomendasi telah dilaksanakan melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat dengan memanfaatkan media sosial Instagram Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sawahlunto serta website resmi Pemerintah Kota Sawahlunto di sawahluntokota.go.id.

Berbeda dengan tahun sebelumnya, pada Tahun Anggaran 2025 pelaksanaan **SP4N-Lapor!** tidak lagi didukung oleh anggaran tersendiri, melainkan telah digabungkan ke dalam satu kegiatan **Monitoring terhadap Informasi, Kebijakan, Opini, dan Aspirasi Publik**.

Hal ini dapat dilihat dalam Capaian Rencana Aksi Tahun 2025:

RENCANA AKSI TINDAK LANJUT LAPOR SPAN PEMERINTAH KOTA SAWAHLUNTO TAHUN 2025														
KEGIATAN UTAMA	INDIKATOR KU	BASELINE (2025)	TARGET TAHUNAN (2025)	RENCANA AKSI	OUTPUT		TARGET PENYELESAIAN				TOTAL	JUMLAH ANGGARAN (Rp)	UNIT/SATUAN PELAKSANA	
					SATUAN	INDIKATOR	TRW I	TRW II	TRW III	TRW IV			KOORDINATOR	PELAKSANA
Tingkat tindak lanjut pengaduan masyarakat (LAPOR) yang sudah diselesaikan	Kualitas Pengelolaan Pengaduan yang diindaklanjuti	2	3	1) Menyusun Standar Operasional Sistem (SOP) tentang tindak lanjut pengaduan masyarakat yang sudah diselesaikan	dokumen	Jumlah dokumen	0	1	1	1	3	Rp 2.128.950	Dinas Komunikasi dan Informatika	Seluruh OPD dan stake holder terkait
				2) mencetak leaflet tentang prosedur lapor span	dokumen	Jumlah dokumen	0	1	0	0	1	Dinas Komunikasi dan Informatika	Seluruh OPD dan stake holder terkait	
				3) Sosialisasi proses laporan dan tindak lanjut lapor span kepada seluruh OPD	media sosial	jumlah media sosial	0	1	0	0	1	Dinas Komunikasi dan Informatika	Seluruh OPD dan stake holder terkait	
				4) Publikasi di media elektronik	media sosial	jumlah media sosial	1	1	1	1	4	Dinas Komunikasi dan Informatika	Seluruh OPD dan stake holder terkait	

Website Kota (sawahluntokota.go.id)



III. Data Statistik Pengelolaan Aduan

No	Tgl aduan	Aduan	Disposisi	Aduan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	3 Juni 2025	Potensi bahaya/kecelakaan	BPBD	Izin melapor adanya potensi bahaya/rawan kecelakaan pada sisa bangunan rumah makan yang terban dipinggir jalan, lokasi di simpang santur sekitar 50 meter arah kantor kapolres/ desa kr. anyar. dam bangunannya hampir meledak/rubuh dan dikhawatirkan akan menimbulkan korban luka/jiwa jika tidak diantisipasi dari sekarang, hal ini sangat berbahaya khususnya bagi pengendara roda 2. mohon atensi dan respon cepatnya	Yth. Pelapor, Terima kasih atas laporan Anda. Terkait hal tersebut akan kami sampaikan ke unit yang bersangkutan dan akan segera kami tindaklanjuti sesuai batas waktu tindaklanjut di SP4N LAPOR! Dimohonkan juga untuk memberitahukan/ membuat laporan kepada OPD teknis yg mengampu prasarana jalan, agar bisa ditindaklanjuti bersama.	Sudah ditindaklanjuti/selesai

2	8 April 2025	Rumah Dinas dikuasai Pensiunan	BPKAD	Di kota sawahlunto, sumatera barat, oknum pegawai yang telah pensiun sejak 2022 masih menguasai rumah dinas sampai saat ini. dinas badan pengelolaan keuangan dan aset daerah (bpkad) kota sawahlunto tidak berdaya menertibkan oknum pensiunan tersebut. hal ini menjadi pemicu kecemburuan sosial antara pegawai yang masih aktif dengan penerapan aturan yang terkesan tumpang tindih dan disinyalir berpihak kepada orang tertentu. harapannya, pemda kota sawahlunto bersikap tegas dalam penerapan aturan yang berlaku terhadap penggunaan rumah dinas.	terima kasih atas masukannya.... Secara administrasi kepada yang bersangkutan telah disurati untuk segera mengembalikan rumah dinas dimaksud tapi sampai saat ini yang bersangkutan belum mengembalikannya. kedepan akan kita tindaklanjuti lagi....	Sudah ditindaklanjuti/ ditanggapi oleh pelapor/selesai
3	23 Mei 2025	ASN Eselon 2 tidak wajib mengambil absen	BKPSDM	1. Saya ingin mendapatkan penjelasan dan argumentasi sehubungan dengan pengecualian asn pejabat eselon ii yang tidak diwajibkan untuk mengambil absensi baik secara elektronik maupun manual yang mana tertulis dalam pasal 30 perwako	1. Seluruh ASN dilingkungan Pemerintah Kota Sawahlunto harus mengambil absen sesuai dengan peraturan yang berlaku dan untuk Kepala Perangkat Daerah dan UPTD Khusus dengan pertimbangan	Sudah ditindaklanjuti, ditanggapi oleh pelapor dan laporan telah selesai.

				sawahlunto nomor 2 tahun 2025 tentang pemberian tpp. hal tersebut melanggar aturan yang lebih tinggi diatasnya karena bertentangan dengan pp 94 tahun 2021 tentang disiplin pegawai dalam pasal 4 huruf f yang mana mewajibkan pns untuk masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja. bagaimana mengukur ketentuan jam kerja jika tidak mengisi daftar hadir elektronik/manual? atau memang ada pengecualian untuk hal ini, karena kami merasa tidak adil sebagai sesama asn yang dipotong tppnya karena ketidakdisiplinan dalam absensi sedangkan eselon ii tidak terdampak padahal sama sama asn. 2. Baik dan terima kasih atas respon cepatnya menanggapi laporan saya. namun dalam dalam perwako tersebut tidak ditegaskan bahwa pejabat eselon ii tetap mengisi absen kehadiran. boleh saya tuliskan lagi bunyi pasal 30 ayat 1 perwako nomor 2 tahun 2025 yaitu : "Pegawai ASN wajib mengisi daftar	tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas dan kewenangan maka diberikan pengecualian jam masuk dan pulang kantor tidak sesuai dengan waktu normal masuk dan pulang kantor akan tetapi tetap mengisi absen kehadiran dikantor masing-masing. Perlu juga di informasikan bahwa eselon 2 pada Pemerintah Kota Sawahlunto tidak menerima tunjangan kelangkaan profesi seperti yang diberikan kepada dokter spesialis. Untuk Perwako nomor 2 tahun 2025 tentang pemberian TPP kepada Pegawai ASN di lingkungan Pemerintah Kota Sawahlunto sudah dilakukan harmonisasi dengan Kanwil Kemenkumham	
--	--	--	--	---	--	--

				hadir elektronik pada masing - masing perangkat daerah kecuali pejabat pimpinan tinggi." Dan mohon maaf untuk informasi kelangkaan profesi tidak menyentuh sedikitpun substansi pertanyaan saya. karena saya hanya ingin mendengar penjelasan terkait pertentangan dengan aturan disiplin pegawai terkait masuk kerja dan ketentuan jam kerja. mohon izin juga saya akan konfirmasi ke Kanwil Kemenkumham Padang apakah dalam harmonisasi yang dilakukan, mengizinkan membuat aturan yang bertentangan dengan aturan di atasnya. terima kasih.	Padang. 2. Pejabat Esselon II dengan pertimbangan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas dan kewenangan maka diberikan pengecualian jam masuk kantor dan pulang kantor tidak sesuai dengan waktu normal masuk dan waktu normal pulang akan tetapi tetap mengambil absen kehadiran manual di kantor masing-masing	
4	19 Mei 2025	Informasi penerbitan NRG	Dinas Pendidikan	Assalamualaikum. mohon informasi nrg yang sudah di ajukan ke dinas pendidikan kotasawahlunto semenjak januari 2025 lalu belum keluar sampai sekarang ini. nama : ade sasmita, s.pd nip3k. 199109132024212045 tanggal lahir: 13 september 1991 nuptk:62457696702302 63 no sertifikat pendidik:	Sehubungan dengan adanya laporan pengaduan pada SPAN LAPOR! atas nama Ade Sasmita perihal NRG (Nomor Registrasi Guru) nya yang belum keluar, bersama ini kami sampaikan bahwa Tim Pengaduan Dinas Pendidikan	Sudah ditindaklanjuti dan laporan selesai

				001032178620710023 nim ppg: 15321001 no peserta : 201435743 jenis ppg: ppg sm-3t lptk: universitas negeri padang tahun ppg:2017	Kota Sawahlunto telah memanggil Sdr. Ade Sasmita yang merupakan guru pada TK Pembina Salak, Kecamatan Talawi Kota Sawahlunto dan menanyakan persoalan tersebut dan dicari penyebab kenapa NRGnya belum keluar. Ternyata guru ini mengikuti PPG (Pendidikan Pelatihan Guru) dalam jabatan guru secara mandiri bukan program Kemendikbudriste k. Apabila melalui program Kemendikbudriste k, maka NRG akan keluar secara langsung. Tetapi apabila mengikuti program PPG secara mandiri, maka harus diusulkan tersendiri. Dan ternyata NUPTK (Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan) sdr. Ade Sasmita	
--	--	--	--	--	--	--

					belum muncul di aplikasi. Untuk tindakan selanjutnya NRG sdr. Ade Sasmita telah diusulkan pada tanggal 16 Mei 2025 ketika beliau mendatangi Dinas Pendidikan sebelum membuat laporan di SPAN LAPOR!. Demikian kami sampaikan, terima kasih.	
5	5 Mei 2025	Penjual jasa permainan anak-anak merokok	Dinsos	Hampir semua penjual jasa permainan anak-anak di lapangan segitiga, sawahlunto, merokok dekat anak-anak/balita. belum ada kesadaran dari mereka jika mereka menyediakan jasa permainan untuk anak-anak dan seharusnya mereka tidak merokok dekat mereka. kejadian yang saya alami sendiri di tanggal 3 mei 2025 di lapangan segitiga, ketika saya mengajak anak perempuan saya yang baru berumur 1 tahun. di situ saya mencoba permainan odong-odong, tapi saya tidak bisa lama-lama membiarkan anak saya	Kota Sawahlunto telah mempunyai Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2014 tentang Kawasan Tanpa Rokok (KTR).Turunan dari perda KTR ini,Sawahlunto juga sudah menetapkan peraturan walikota nomor 17 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kawasan Tanpa Rokok. Tujuan perwako ini adalah a) memberikan perlindungan yang efektif dari bahaya asap rokok bagi	Sudah ditindaklanjuti dan laporan telah selesai

			main di situ karena saya melihat penjualnya merokok terus tanpa henti. mati rokok satu, nyalakan lagi rokok baru. tidak hanya dia, penjual yang menyewakan jasa permainan mobil-mobilan juga sama. tidak ada kesadaran sama sekali dari perokok-perokok ini untuk menjauhkan asap rokoknya dari anak-anak apalagi balita. harapan saya, yang prihatin dengan kesehatan dan masa depan anak saya dan anak-anak lainnya, khususnya di sawahlunto, semoga pemerintah bisa memberi arahan, teguran, pembinaan, atau apa lah namanya. supaya perokok-perokok di sawahlunto tau di mana saja mereka dilarang untuk merokok, termasuk di dekat anak-anak. semoga pemerintah sawahlunto dapat menyediakan ruang bermain untuk anak-anak dan balita yang aman dan nyaman, serta bebas dari asap rokok. pemerintah perlu	masyarakat yang tidak merokok termasuk anak - anak. b) memberikan ruang dan lingkungan yang bersih dan sehat bagi masyarakat. c) melindungi kesehatan masyarakat secara umum dari dampak buruk merokok baik langsung maupun tidak langsung. Tempat bermain anak salah satu ruang lingkup kawasan tanpa rokok yang diatur didalam perda nomor 3 tahun 2014 dan perwako nomor 17 tahun 2017. Menindaklanjuti dari informasi Saudara tentang penjual mainan/masyarakat yang merokok di tempat anak bermain,yang sangat berdampak buruk pada kesehatan anak anak yang berada di tempat/lokasi tempat bermain	
--	--	--	---	--	--

				memberi arahan kepada penjual jasa yang berhubungan dengan anak-anak untuk bebas dari asap rokok. jangan hanya melihat potensi untungnya saja, mereka juga perlu memperhatikan kesehatan dan keselamatan pengguna jasa mereka, yaitu anak-anak dan balita.	dimaksud seperti yang saudara sampaikan. Perlu kami sampaikan bahwa hal ini memang tidak layak didapatkan oleh anak-anak kita , apalagi pada usia pertumbuhan, namun perlu kami sampaikan bahwa wewenang untuk pembinaan dan pengawasan terkait dengan persoalan diatas menjadi kewenangan dinas pendidikan sebagai instansi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi pengawasan terhadap Kawasan Tanpa Rokok (KTR) tempat anak bermain dan atau tempat berkumpulnya anak-anak sesuai dengan Perwako no 17 tahun 2017 terkait pengawasan umum yang tertuang pada pasal 7 Demikian kami sampaikan	
--	--	--	--	---	--	--

					terimakasih	
6	9 April 2025	Lokasi AKDP tidak pada tempatnya	Dinas Perhubungan	Dalam rangka mendukung visi kota sawahlunto 2025-2029 yaitu kota yang estetik, futuristik dan hidup menghidupi, seharusnya dinas perhubungan atau stakeholder terkait tidak melakukan pembiaran terhadap loket angkutan umum yang tidak pada tempatnya (terminal kota sawahlunto). hal ini dapat dilihat pada akdp sawahlunto - padang po vivavel. selain tidak estetik dan mengganggu pemandangan, ini juga dapat mengganggu pelayanan umum karena jalan yang dipakai buat ngetem mobil adalah jalan warga, jalan ke kantor lurah dan jalan ke praktek bidan. dilain sisi, bangunan megah terminal sawahlunto telah selesai dikerjakan, namun tidak difungsikan sebagaimana mestinya. sejauh yang saya tahu, terminal adalah pusat transportasi darat di kab/kota. sejatinya keteraturan dan ketertiban adalah salah satu jalan untuk	Yth. Pelapor Terimakasih atas laporan dari Bapak/Ibu. Sedikit kami informasikan bahwa PO.FIFAFEL yang berada di bawah PT. FIFAFEL PERDANA TRANS pimpinan FIGO RESTU PERDANA, S.AB adalah angkutan penumpang antar kota dalam propinsi yang melayani rute Padang-Lubuk Selasih-Solok-Sawahlunto (PP) yang mulai beroperasi pada bulan Oktober 2024 dengan izin dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, 570/157/-Periz/DPM&PTSP	Sudah ditindaklanjuti dan laporan selesai

				mencapai kota sawahlunto yang estetik.	/VIII/2024, tanggal 16 Agustus 2024 tentang Perluasan Izin Trayek Angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP). Saat mulai beroperasi, kondisi terminal Tipe B sedang dalam pembangunan Kawasan Pusaka Sawahlunto sehingga beberapa PO. Angkutan membuat terminal sementara. Nantinya setelah adanya serah terima bangunan Kawasan Pusaka dan terminal kembali aktif, maka akan ditata kembali loket untuk angkutan penumpang AKDP oleh UPT Terminal Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera barat, bukan oleh Dinas Perhubungan Sawahlunto karna Terminal Tipe B Sawahlunto berada di bawah	
--	--	--	--	---	---	--

					pengelolaan Dinas Perhubungan Provinsi Sumatera Barat. Terkait terminal Sawahlunto, saat ini belum berfungsi seperti seharusnya, karna masih dalam masa pemeliharaan oleh rekanan pembuat Kawasan Pusaka Sawahlunto. Masa pemeliharaan akan berakhir pada bulan juni/juli 2025 dan setelah itu baru akan kembali aktif sebagai terminal tipe C dibawah pengelolaan UPT Terminal, Dinas Perhubungan Provnsi Sumatera Barat Kami dari Dinas Perhubungan Sawahlunto juga akan menyurati PO. Angkutan Penumpang agar melakukan aktifitas naik turun penumpang dilakukan di	
--	--	--	--	--	---	--

					terminal sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek yang mewajibkan seluruh angkutan dalam trayek menaikkan dan menurunkan penumpang di terminal resmi yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Demikian, Terimakasih Sigit Kurniawan Plt. Sekretaris Dinas Perhubungan Sawahlunto	
--	--	--	--	--	---	--

IV. Analisis Data Aduan

Berdasarkan hasil pengelolaan dan pemantauan data pengaduan masyarakat melalui **SP4N-Lapor!**, dapat disimpulkan bahwa tingkat respons dan tindak lanjut aduan telah berjalan dengan baik. Aduan yang masuk didominasi oleh isu pelayanan publik dan kebijakan daerah, yang selanjutnya diteruskan kepada instansi terkait sesuai dengan kewenangannya.

Seluruh aduan yang diterima telah mendapatkan tanggapan dari perangkat daerah terkait dalam batas waktu yang ditetapkan, serta diselesaikan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Hal ini menunjukkan meningkatnya koordinasi antarinstansi dalam menindaklanjuti aspirasi dan keluhan masyarakat.

Selain penyelesaian aduan, rekomendasi hasil pengaduan juga dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan publik. Upaya sosialisasi hasil tindak lanjut dilakukan melalui media sosial **Instagram Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sawahlunto** serta **website resmi Pemerintah Kota Sawahlunto**, sebagai bentuk transparansi informasi kepada masyarakat.

Secara umum, pengelolaan data aduan melalui SP4N–Lapor! telah mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan menjadi sarana efektif dalam menampung aspirasi masyarakat di Kota Sawahlunto.

V. Analisa Kinerja

Kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat melalui **SP4N–Lapor!** di Kota Sawahlunto menunjukkan hasil yang baik dan responsif. Setiap aduan yang masuk telah diverifikasi dan diteruskan kepada perangkat daerah terkait sesuai dengan kewenangannya.

Seluruh instansi terkait telah memberikan tanggapan dan tindak lanjut terhadap aduan masyarakat sesuai dengan ketentuan dan batas waktu yang ditetapkan. Hal ini mencerminkan tingkat kepatuhan perangkat daerah dalam menindaklanjuti pengaduan serta efektivitas koordinasi antar instansi.

Tindak lanjut aduan tidak hanya berhenti pada pemberian jawaban kepada pelapor, tetapi juga dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kualitas pelayanan publik. Rekomendasi hasil pengaduan disosialisasikan kepada masyarakat melalui media sosial **Instagram Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sawahlunto** serta **website resmi Pemerintah Kota**

Sawahlunto, sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas pemerintah daerah.

Dari sisi dukungan sumber daya, pada Tahun Anggaran 2025 pelaksanaan SP4N–Lapor! tidak lagi memiliki anggaran tersendiri, melainkan terintegrasi ke dalam kegiatan **Monitoring terhadap Informasi, Kebijakan, Opini, dan Aspirasi Publik**. Meskipun demikian, pengelolaan aduan tetap berjalan optimal dan tidak mengurangi kualitas layanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, kinerja pengelolaan aduan melalui SP4N–Lapor! telah berjalan efektif, mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kota Sawahlunto.

VI. Analisa Kegiatan Sosialisasi

Kegiatan sosialisasi pengaduan masyarakat melalui **SP4N–Lapor!** di Kota Sawahlunto pada Tahun Anggaran 2025 dilaksanakan secara terbatas dengan memanfaatkan media digital. Sosialisasi dilakukan melalui media sosial **Instagram Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sawahlunto** serta **website resmi Pemerintah Kota Sawahlunto**.

Pelaksanaan sosialisasi yang difokuskan pada media daring ini disebabkan oleh tidak tersedianya anggaran khusus untuk kegiatan **SP4N–Lapor!**, berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya yang memiliki dukungan anggaran tersendiri. Pada tahun 2025, anggaran SP4N–Lapor! telah digabungkan ke dalam kegiatan **Monitoring terhadap Informasi, Kebijakan, Opini, dan Aspirasi Publik**.

Meskipun dilakukan secara terbatas, sosialisasi melalui media sosial dan website dinilai efektif dalam menjangkau masyarakat secara luas serta mendukung transparansi informasi terkait mekanisme penyampaian pengaduan dan tindak lanjutnya.

VII. Rekomendasi

Sebagai upaya perbaikan dan penguatan sistem layanan pengaduan masyarakat di Kota Sawahlunto, Pemerintah Kota Sawahlunto telah mengembangkan aplikasi pengaduan khusus yang dikenal dengan **Halo Sawahlunto**. Aplikasi ini secara resmi diresmikan pada **1 September 2025**.

Sejak diresmikan, **Halo Sawahlunto** menjadi kanal pengaduan yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dibandingkan dengan SP4N–Lapor!, karena dinilai lebih mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat lokal.

Dalam rangka optimalisasi dan sinkronisasi sistem pengaduan nasional dan daerah, Pemerintah Kota Sawahlunto telah menyampaikan **surat permohonan integrasi aplikasi Halo Sawahlunto dengan SP4N–Lapor!** pada **27 November 2025**. Integrasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan, menghindari duplikasi laporan, serta memperkuat akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik di Kota Sawahlunto.

