



LAPORAN TAHUN 2025

PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!
PEMERINTAH KABUPATEN MAROS



KATA PENGANTAR

Seiring dengan komitmen Pemerintah Kabupaten Maros untuk mewujudkan Pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, SP4N-LAPOR! terus menjadi tonggak utama dalam pengelolaan pengaduan dan aspirasi rakyat secara efektif. Dengan bangga, kami menyajikan Laporan Tahunan Pengelolaan SP4N-LAPOR! untuk tahun 2025, mengimplementasikan pelayanan pengaduan demi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Maros.

SP4N-LAPOR! tidak sekedar menjadi saluran pengaduan dan aspirasi online, tetapi juga merupakan wujud nyata dari upaya Pemerintah Kabupaten Maros menjadi wujud nyata sebagai wadah antara pemerintah dan masyarakat. Dengan terintegrasi secara menyeluruh dalam pengelolaan pengaduan berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik, SP4N-LAPOR! menjadi instrumen penting dalam membangun sinergi dan kolaborasi yang berkelanjutan.

Dalam laporan ini menyampaikan laporan masyarakat yang masuk ke Pemerintah Kabupaten Maros pada Tahun 2025 yang disajikan melalui tabel dan grafik atas laporan masyarakat yang telah ditindaklanjuti selama Januari hingga Desember 2025. Kami berharap, Laporan Tahunan ini dapat menjadi acuan bagi semua pihak terkait untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, sejalan dengan semangat pembangunan berkelanjutan yang menjadi fokus utama pemerintah. Terima kasih atas kerjasama dan dukungan semua pihak yang telah turut serta dalam kesuksesan implementasi SP4N-LAPOR! di Pemerintah Kabupaten Maros. Dengan tekad dan semangat bersama, mari kita terus bergerak maju menuju pelayanan publik yang lebih baik, inklusif, dan merata.

Maros, 19 Desember 2025

Kepala Dinas Komunikasi

Informatika Statistik Dan

Persandian Pemerintah

Kabupaten Maros



H. Aguslam, S.I.P., M.Si

NIP. 197308201992021001



BAB I

GAMBARAN UMUM

KEBIJAKAN PENGELOLAAN SP4N-LAPOR!

1.1 . Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Maros terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penanganan pengaduan masyarakat yang masuk terkait pemberian layanan publik di Pemerintah Kabupaten Maros.

Aduan masyarakat merupakan pengawasan yang dilakukan oleh Masyarakat, baik perseorangan, keluarga, kelompok yang berisi keluhan atau ketidakpuasan tentang perilaku, pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah yang dilakukan pegawai pemerintah, atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai pemerintah.

Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Laporan yang diharapkan pengaduan dapat ditangani dengan cepat, transparan dan akuntabel sesuai dengan keinginan masyarakat untuk peningkatan kinerja Pemerintah Daerah. SP4N-LAPOR! merupakan aplikasi elektronik berbasis web dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu. Melalui LAPOR!, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan, terkait pelayanan dan pembangunan melalui situs www.lapor.go.id ataupun lewat SMS ke 1708.

Aplikasi SP4N-LAPOR! Pemerintah Kabupaten Maros dikelola Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian sebagai Admin Utama dibantu oleh beberapa Unit Kerja terkait sebagai Pejabat Penghubung. Selain melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!, yang dikelola Bidang Komunikasi dan Hubungan Masyarakat, Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian

Adapun disusunnya Laporan Aduan ini, sebagai tolak ukur kinerja Diskominfo-SP selaku Admin Utama dalam Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Maros. Selain itu, Laporan ini juga sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.



1.2. Dasar Hukum

Berbagai Kerangka Hukum dan Kebijakan Pelaksanaan SP4N Berbagai peraturan perundangan yang relevan dengan pelaksanaan SP4N adalah sebagai berikut:

- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang OMBUDSMAN RI
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Bupati Maros Nomor 898/KPTS/067/VII/2024 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Kabupaten Maros Tahun 2025.

1.3. Tujuan SP4N-LAPOR!

Penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N 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 menangani. SP4N bertujuan 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.



BAB 2

PENGELOLAAN SP4N-LAPOR DI KABUPATEN MAROS
PEMERINTAH KABUPATEN MAROS

2. 1. Rekapitulasi Pengaduan dan Kinerja Pengelolaan Pengaduan Statistik Penggunaan SP4N-LAPOR! di Pemerintah Kabupaten Maros

a. Statistik Laporan Pengguna SP4N Laporan! tindak lanjut Pengaduan

Pada proses verifikasi, laporan yang masuk kemudian ditelaah dan dianalisis dari segi kelengkapan dan substansi. Penanggung jawab dari proses verifikasi ialah Pengaduan Pengelola Pengaduan Nasional maupun Instansi. Hasil dari proses ini untuk menentukan aksi yang sesuai terhadap setiap laporan, seperti laporan ditunda, diarsipkan, ataupun akhirnya didisposisikan kepada instansi/ unit yang berwenang untuk menindaklanjuti laporan tersebut. Total Jumlah laporan yang masuk di tahun 2025 sebanyak 30 Aduan/Aspirasi Masyarakat, berdasarkan Grafik statistik Pengelolaan Laporan Masuk memperlihatkan dominasi status penyelesaian yang tinggi. Dari total interaksi yang terekam, terdapat 28 laporan yang telah berhasil ditindaklanjuti hingga tuntas (Terdisposisi Selesai). Sementara itu, kategori laporan belum terverifikasi, belum ditindaklanjuti, tertunda, maupun yang sedang diproses berada pada angka 0 (tidak ada), mengindikasikan tidak adanya *backlog* (tumpukan) pekerjaan pada periode ini. Sementara itu hanya 2 laporan yang masuk ke dalam arsip karena informasi tidak jelas dan laporan aduan berulang, sehingga perlu disusun strategi untuk mengedukasi masyarakat terkait bagaimana menyampaikan aduan yang baik melalui SPAN-LAPOR!. Terlihat juga pada tahun ini tidak ada antrean laporan yang belum diproses.

Pengelolaan Laporan Masuk



Laporan Belum Terverifikasi
Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti
Terdisposisi Sedang Diproses
Terdisposisi Selesai
Laporan Tertunda
Laporan Arsip

Laporan Belum Terverifikasi	0
Terdisposisi Belum Ditindaklanjuti	0
Terdisposisi Sedang Diproses	0
Terdisposisi Selesai	28
Laporan Tertunda	0
Laporan Arsip	2
Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	28

Total Keseluruhan : 30

Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RY
0	0	0	28	0	2	28	100	2.2	5	0

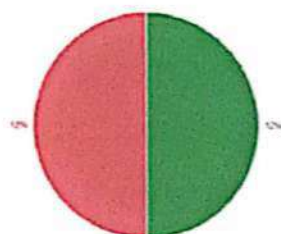


b. Laju Verifikasi dan Tindak Lanjut

Efisiensi manajemen pengaduan di Kabupaten Maros sangat bergantung pada kesinambungan antara Laju Verifikasi dan kecepatan Tindak Lanjut. Data menunjukkan bahwa verifikasi awal yang cepat (di bawah 3 hari) oleh Admin Pemkab menjadi kunci pembuka arus penyelesaian masalah, meminimalisir *bottleneck* (hambatan), dan mendorong Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk segera menindaklanjuti substansi laporan.

Secara keseluruhan, rata-rata laju kinerja verifikasi dan tindak lanjut berkisar 3 sampai 4,6 hari masih di atas target ideal 3 hari. Hal ini karena website SP4n Lapori! Sering mengalami maintenance sehingga disposisi ke instansi/unit yang terkait mengalami kendala waktu.

Laju Verifikasi



12% Tepat waktu (<= 3 hari)
12% Terlambat (> 3 hari)

Jumlah Laporan: 24
Rata-rata Laju Verifikasi: 4.3 hari

Nama	Logis terakHIR	Verifikasi <= 3 hari	Verifikasi > 3 hari	Rata-rata Verifikasi
Alexander Permata Silalahi	2024-01-04 09:06:13	5 laporan	5 laporan	4.6 hari
Melvin Lapori	2024-12-19 00:40:19	4 laporan	4 laporan	3.5 hari
Taufiq	2024-09-23 00:00:40	3 laporan	1 laporan	2.2 hari

Laju Tindak Lanjut



2% Tepat waktu (<= 5 hari)
2% Terlambat (> 5 hari)

Jumlah Laporan: 27
Rata-rata Laju Tindak Lanjut: 1.7 hari

c. Klasifikasi Laporan

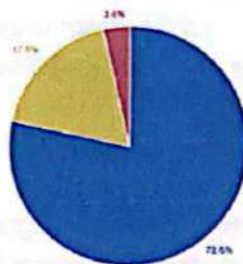
Dalam tata kelola pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPORI, klasifikasi laporan memegang peranan vital untuk menentukan alur tindak lanjut yang tepat. Setiap laporan yang masuk dipetakan ke dalam tiga kategori utama, yakni Pengaduan, Aspirasi, dan Permintaan Informasi, guna memastikan respon instansi sesuai dengan substansi masalah yang disampaikan masyarakat.

Dapat disimpulkan, berdasarkan klasifikasi laporan yang masuk, Laporan dengan Klasifikasi Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah jenis klasifikasi yang paling banyak dilaporkan dengan jumlah 22 aduan, selanjutnya klasifikasi



Permohonan Informasi sejumlah 5 permohonan dan klasifikasi Aspirasi sejumlah 1 aspirasi.

Klasifikasi Laporan



■ Pengaduan Tidak Beredar Pengawasan
■ Permintaan Informasi
■ Aspirasi

Pengaduan Tidak Beredar Pengawasan	22
Permintaan Informasi	5
Aspirasi	1
Total	28

Penilaian Pengetokan Pengaduan (Aspek Keluhan)

0%

■ Pemenuhan Persyaratan
■ Kecepatan Tindak Lanjut
■ Substansi Tindak Lanjut
■ Perlindungan Identitas
■ Biaya Tindak Lanjut
■ Penggunaan Bahasa

Pemenuhan Persyaratan	0
Kecepatan Tindak Lanjut	0
Substansi Tindak Lanjut	0
Perlindungan Identitas	0
Biaya Tindak Lanjut	0
Penggunaan Bahasa	0
Total	0

d. Topik Aduan Terbanyak

Mengidentifikasi tren topik aduan yang paling dominan dalam aplikasi SP4N-LAPOR! merupakan langkah krusial untuk memetakan prioritas pembangunan dan perbaikan layanan publik. Data mengenai topik terbanyak ini tidak hanya mencerminkan permasalahan yang paling sering dialami warga, tetapi juga menjadi kompas bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang responsif dan tepat sasaran.

Tanggal Laporan	Waktu Laporan	Nama Pelapor	Kategori	Judul Laporan	Isi Laporan	Aksi Laporan	Instansi Terdampak
21 Jan 2025	04:02:57	Muhammad F	Lainnya terkait Pembangunan Desa, Daerah Tersepat dan Transmigrasi	Perbaikan Jalan Desa	Mohon kepada pemerintah	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan	
16 Mar 2025	07:33:30	Mulyadi H	Jembatan	Jalan Yang Membahayakan Pengendara	Jembatan ini	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
22 May 2025	09:19:21	Muhammad R	Jalan Berkebuh	Jalan Rusak Dan Sering Terjadi Kecelakaan	Jalan rusak	Anonim/Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
23 Aug 2025	05:55:19	Robert L	Drainase (Gorong-Gorong/Panti)	Perbaikan Drainase Jalan	Perbaikan drainase	Anonim/Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
31 Jan 2025	03:39:03	Muhammad R	Penerangan Jalan	Pemohonan Perbaikan Lampu Jalan	Dengan hormat	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
15 Feb 2025	12:05:42	Muhammad R	Penerangan Jalan	Pemohonan Perbaikan Lampu Jalan	Dengan hormat	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
1 Jul 2025	14:41:48	Muhammad R	Penerangan Jalan	Penerangan Lampu Jalan	Kompleks	Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
1 Jul 2025	15:06:45	Muhammad R	Infrastruktur Pendukung	Penerangan Jalan	Kondisi lampu	Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
23 Apr 2025	21:17:16	Hamid F	Penerangan Jalan	Pemohonan Perbaikan Lampu Jalan	Pemohonan perbaikan	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
17 Feb 2025	03:42:32	Iwan	Pencemaran Lingkungan	Sampah Pasca Banjir Maros	Sampah menumpuk	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
22 Feb 2025	09:49:41	Muhammad R	Pencemaran Lingkungan	Jalan Sampah Dangkal Tanpa Ada Perbaikan	Ritirasi	Anonim	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
23 Feb 2025	10:50:33	Muhammad R	Pencemaran Lingkungan	Ritirasi Pasca Banjir Maros	Mohon perbaikan	Anonim/Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
22 May 2025	03:14:49	Muhammad R	Pencemaran Lingkungan	Tolong Tidak Terjadi Yang Menyebabkan	Lokasi dari	Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
14 Mar 2025	02:58:02	Anonim	Alat transportasi tidak layak	Pelayanan Bus	Mohon di	Anonim/Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
24 Oct 2025	14:23:57	Santoso	Perbaikan MGO di Sekolah	Hukum Mekanik Mekanik	Assesment	Anonim/Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
17 Apr 2025	06:59:25	Anonim	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	Anonim/Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
14 Mar 2025	03:06:25	Anonim	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	Anonim/Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
18 Mar 2025	02:06:53	Herman	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	Anonim/Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
23 Apr 2025	04:05:33	Anonim	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	Anonim/Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
29 Jun 2025	03:27:47	Mardiana	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	Anonim/Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
3 Mar 2025	08:17:59	Muhammad R	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	Anonim/Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
9 Apr 2025	04:18:41	Muhammad R	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	Anonim/Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
2 May 2025	02:01:10	Lukman	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	Anonim/Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
5 Jun 2025	05:49:18	Anonim	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	Anonim/Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
4 Jul 2025	14:15:53	Umar	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	Anonim/Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan
25 Jul 2025	03:29:06	Umar	Kebersihan	Kebersihan	Kebersihan	Anonim/Rahasia	Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perhubungan dan Pertanahan



Pada Tabel di bawah, topik aduan terbanyak di Kabupaten Maros tahun 2025 mengenai Infrastruktur, terlihat dari kategori yang paling banyak dilaporkan oleh Masyarakat kepada Dinas Pekerjaan Umum Tata Ruang dan Pertanahan Kabupaten Maros, disusul Infrastruktur penerangan lampu jalan di Dinas Perhubungan, sarana prasarana di Dinas Perumahan kawasan pemukiman dan Lingkungan Hidup dan dilanjutkan topik aduan masalah pelayanan publik kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

e. Sumber Laporan

Ketersediaan beragam kanal pengaduan, mulai dari aplikasi berbasis Android hingga Website, merupakan wujud komitmen SP4N-LAPOR! dalam menjamin inklusivitas pelayanan. Memonitor statistik penggunaan kedua sumber ini penting untuk memastikan bahwa layanan pengaduan tetap mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, baik kelompok milenial yang *mobile* maupun pengguna yang lebih nyaman dengan tampilan desktop.

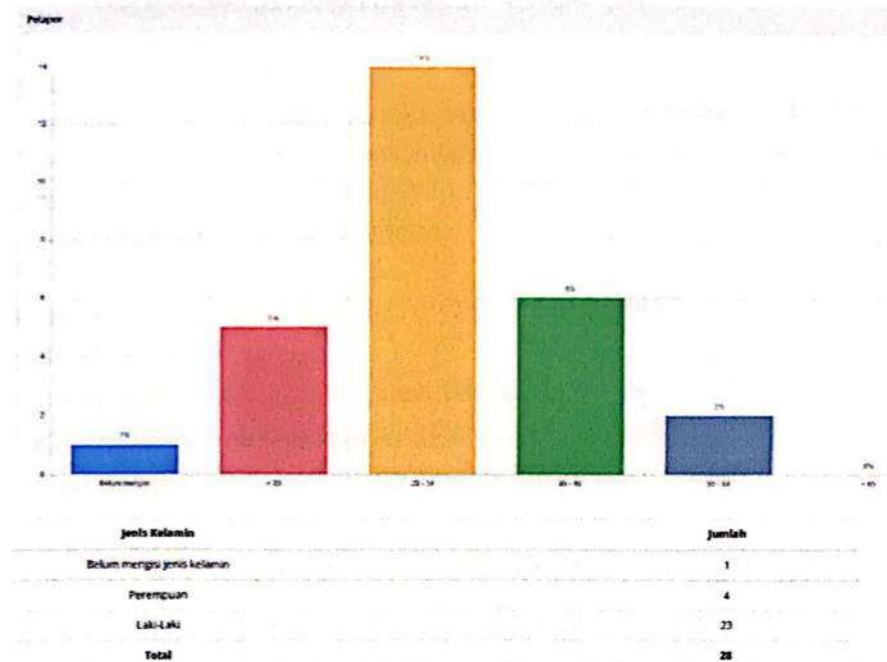
Sumber Laporan



Sebagai sarana komunikasi, efektif, Efisien dan meningkatkan produktifitas pekerjaan, Teknologi memiliki peran penting di dalamnya, begitupun dengan pengelolaan aduan yang ada di Pemerintah Kabupaten Maros, Masyarakat memanfaatkan teknologi menggunakan berbagai jenis kanal yang telah tersedia. Dari data pie chart di atas, menjelaskan tentang sumber laporan yang masuk ke layanan LAPOR! Lebih banyak diterima melalui aplikasi SP4N Lapor! yang tersedia di platform android dengan jumlah 16 laporan, selain itu sebanyak 12 laporan disampaikan melalui website www.lapor.go.id.

f. Usia Pelapor

Pada bagian ini, kita menyortir profil pelapor berdasarkan kategori usia. Identifikasi terhadap variabel usia ini krusial untuk mengevaluasi aksesibilitas teknologi aplikasi, sekaligus mengidentifikasi pola permasalahan yang cenderung diadukan oleh kelompok umur tertentu.



Berdasarkan data diatas, Total Aduan yang masuk 30 aduan ke SP4N Lapor. Rata-rata usia pelapor berada direntang usia kurang dari 20 tahun terdapat 5% pelapor, rentang usia 20-34 tahun dengan rincian sebanyak 22 pelapor, pada usia 35-49 tahun terdapat 9 pelapor, pada usia 50-64 ada 1 pelapor pada tahun 2024. Sisanya terdapat 1 pelapor pada usia >65 tahun dan 3 pelapor tidak mencantumkan usianya. Melihat data di atas Sebagian besar pelapor merupakan generasi milenial yang tentunya sudah akrab dan tidak asing lagi dengan pemanfaatan teknologi dalam proses perbaikan pelayanan publik.

2. Kendala dan Rencana Kegiatan Pengelolaan Pengaduan

2.1 . Kendala Internal

- Mutasi yang terjadi, sehingga mempengaruhi admin pengelola SP4N Lapor di instansi terkait.
- Terbatas alokasi anggaran untuk mensosialisasikan aduan SP4N Lapor di Desa-Desa yang ada di Kabupaten Maros.
- Belum tersedianya layanan yang memerhatikan kelompok masyarakat dengan kebutuhan khusus/kelompok rentan/disabilitas;
- Terbatasnya alokasi sumber daya yang tersedia dalam pengelolaan pengaduan;
- Sulitnya mendapat feedback dari masyarakat atas layanan yang telah diberikan. Baik itu berupa pemberian rating oleh penerima layanan seperti yang tersedia dalam SP4N-LAPOR! ataupun evaluasi dengan metode



pengukuran indeks kepuasan karena penerima layanan tidak selalu mengakses akunnya dalam SP4N-LAPOR!

II. Kendala Eksternal

- Banyaknya aduan yang masuk namun bukan di kanal Pemerintah Kabupaten Maros, sehingga untuk mengintegrasikan laporan masyarakat secara manual dan media sosial melalui SP4N-LAPOR!
- Terkadang terkendala di system.

III. Rencana Tindak Lanjut SP4N-LAPOR! di Pemerintah Kabupaten Maros

- Sosialisasi SP4N Ke Kecamatan Tanralili
- Koordinasi admin Pengelola SP4N-Lapor! Disetiap OPD
- Mempermudah pelayanan publik melalui media sosial



BAB 3 PENUTUP

3.1. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

Secara keseluruhan, pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Maros telah berjalan efektif dari sisi penyelesaian masalah, dengan tingkat penyelesaian laporan aktif mencapai 100%. Tidak ada laporan masyarakat yang terabaikan atau berstatus tertunda pada periode ini.

Namun, evaluasi mendalam diperlukan pada aspek kecepatan respon awal. Data menunjukkan rata-rata verifikasi memakan waktu 4,3 hari, yang mengindikasikan perlunya percepatan kinerja admin dalam meneruskan laporan ke OPD terkait. Ke depannya, fokus utama perbaikan adalah meningkatkan responsivitas admin verifikator agar sesuai standar pelayanan (maksimal 3 hari) dan mempertahankan kualitas tindak lanjut yang sudah sangat baik. Sinergi antara kecepatan verifikasi dan ketuntasan penyelesaian akan menjadi kunci utama mewujudkan pelayanan publik Maros yang prima.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang, disarankan langkah-langkah perbaikan sebagai berikut:

1. Percepatan Verifikasi: Admin Koordinator (Admin Pemkab) perlu meningkatkan frekuensi pemantauan harian guna menekan rata-rata waktu verifikasi menjadi di bawah 3 hari.
2. Penyegaran Admin: Perlu dilakukan peninjauan kembali terhadap akun admin yang sudah tidak aktif (misal: login terakhir tahun 2024) dan mengalihkan beban kerja kepada admin yang responsif.
3. Pemanfaatan Data Topik: OPD terkait diharapkan menjadikan data "Topik Terbanyak" sebagai acuan prioritas dalam perencanaan anggaran dan perbaikan infrastruktur/layanan.

Kita tidak bisa memungkiri bahwa saat ini masyarakat lebih percaya pada kekuatan 'viral' daripada prosedur formal. Namun, optimalisasi SP4N-LAPOR! menawarkan sebuah harapan baru. Dengan respons yang cepat dan transparan, aplikasi ini perlahan mematahkan stigma tersebut, menumbuhkan keyakinan bahwa setiap suara rakyat berhak didengar dan ditindaklanjuti oleh pemerintah melalui jalur yang bermartabat, bukan sekadar melalui tekanan media sosial.

Demikian laporan pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi Pemerintah Kabupaten Maros. Besar harapan kami, evaluasi ini dapat menjadi landasan pacu untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, dan berdampak bagi seluruh masyarakat.