



# *Laporan Kinerja* **SP4N - LAPOR!**

Periode 2024 - Pemerintah Kota Depok

**IKP - DISKOMINFO  
DEPOK 2024**

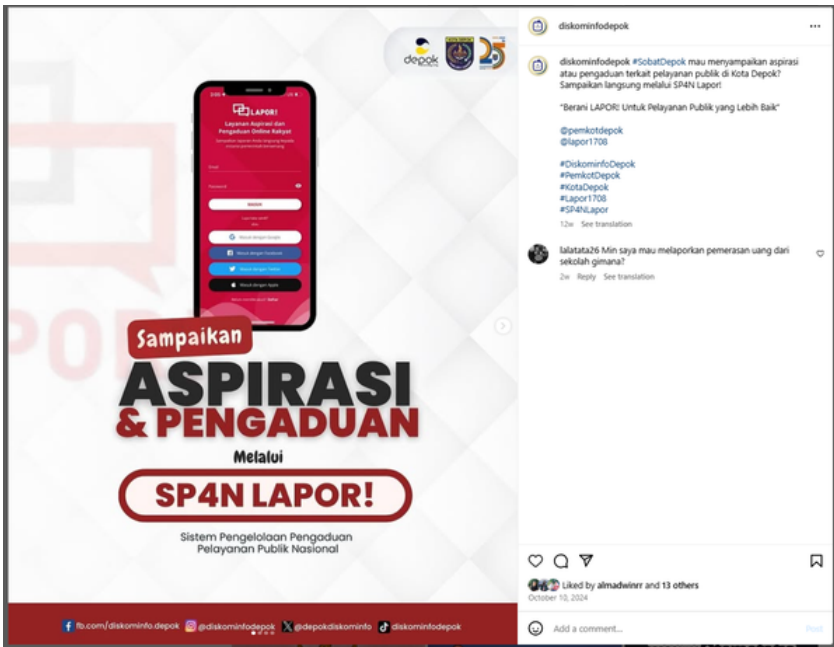
Salah satu upaya **meningkatkan kinerja dan kualitas pengelolaan SP4N-LAPOR!** telah dilaksanakan kegiatan terkait SP4N-LAPOR! sebagai berikut :

- **Rapat Koordinasi terkait penyusunan SOP SP4N-LAPOR!** pada 28 Mei 2024 di Ruang Rapat Diskominfo Lantai 7 Gedung Dibaleka;
- **Rapat Koordinasi terkait evaluasi penilaian SP4N-LAPOR! Tahun 2023** pada 8 Agustus 2024 di Ruang Bougenville Gedung Balai Kota Depok;
- **Monitoring dan Evaluasi SP4N-LAPOR!** pada 25 - 27 Juni 2024 dengan **18 perangkat daerah**;
- **Rapat Koordinasi Penguatan PPID dan SP4N-LAPOR!** pada 19 November 2024 di Hotel Savero Depok;
- **Monitoring dan Evaluasi SP4N-LAPOR!** pada 2 - 6 Desember 2024 dengan **21 perangkat daerah**.

Pada 2024, **dokumen administrasi SP4N - LAPOR!** Kota Depok yang telah dilengkapi adalah sebagai berikut:

- **SOP Pengelolaan SP4N - LAPOR Kota Depok** telah tersusun;
- **SOP Pengelolaan SP4N - LAPOR Perangkat Daerah** telah tersusun;
- **Keputusan Walikota Depok** mengenai Pengelolaan Pelayanan Pengaduan telah tersusun;
- **SK SP4N-LAPOR DISKOMINFO** telah tersusun.

# Publikasi Konten SP4N-LAPOR! di Media Sosial



# REKAPITULASI KINERJA SP4N-LAPOR PEMERINTAH KOTA DEPOK

| Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Tunda | Arsip | Total (Tanpa Arsip dan Tunda) | %TL | RTL | RHP  | RV |
|---------------------|-----------------------|--------|---------|-------|-------|-------------------------------|-----|-----|------|----|
| 0                   | 5                     | 24     | 454     | 0     | 60    | 483                           | 99  | 1.6 | 2.73 | 0  |

**PERANGKAT DAERAH YANG BELUM MENINDAKLANJUTI (PERTANGGAL 3 JANUARI 2025 PUKUL 10.00):**

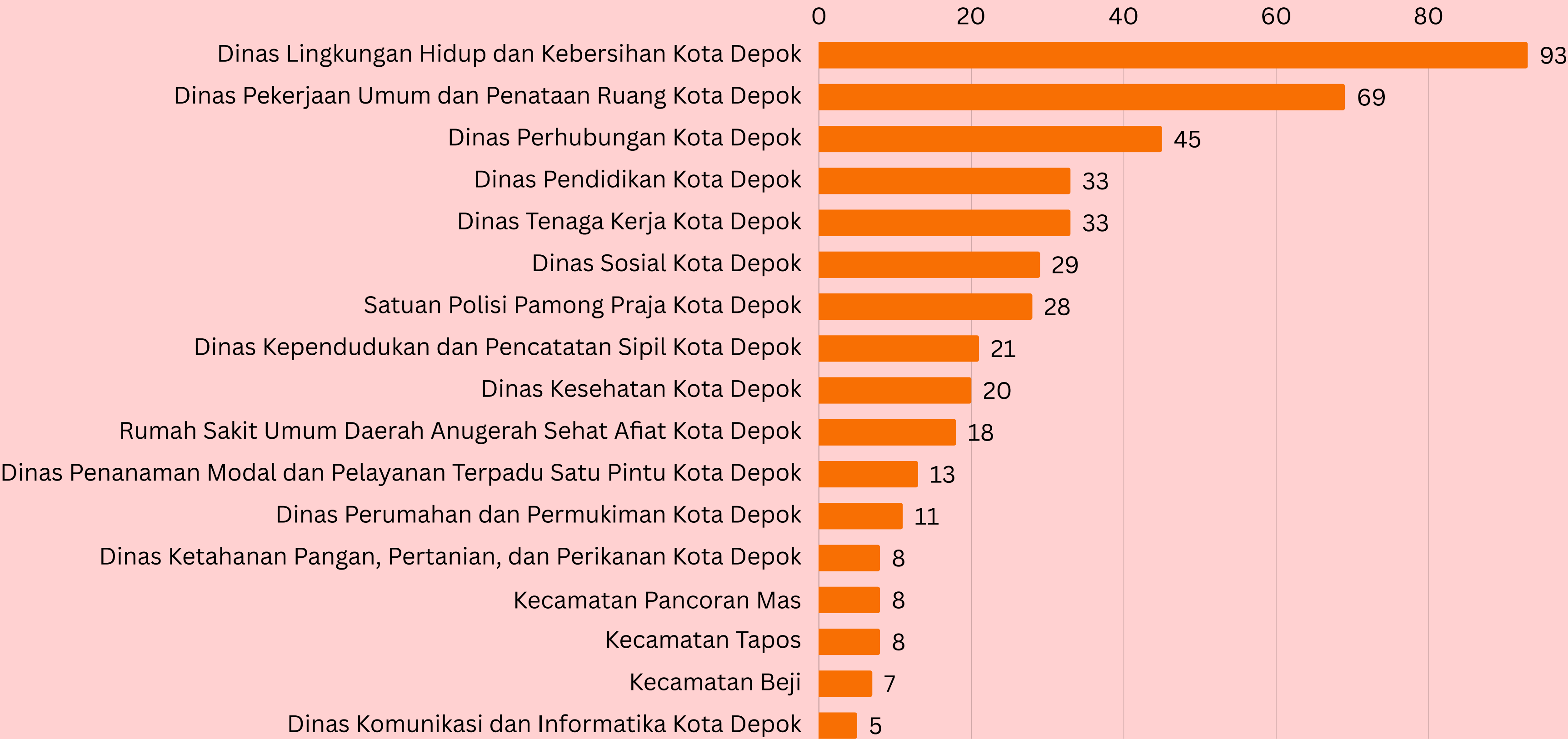
- 1. KECAMATAN TAPOS
- 2. KECAMATAN CINERE

**CATATAN:**

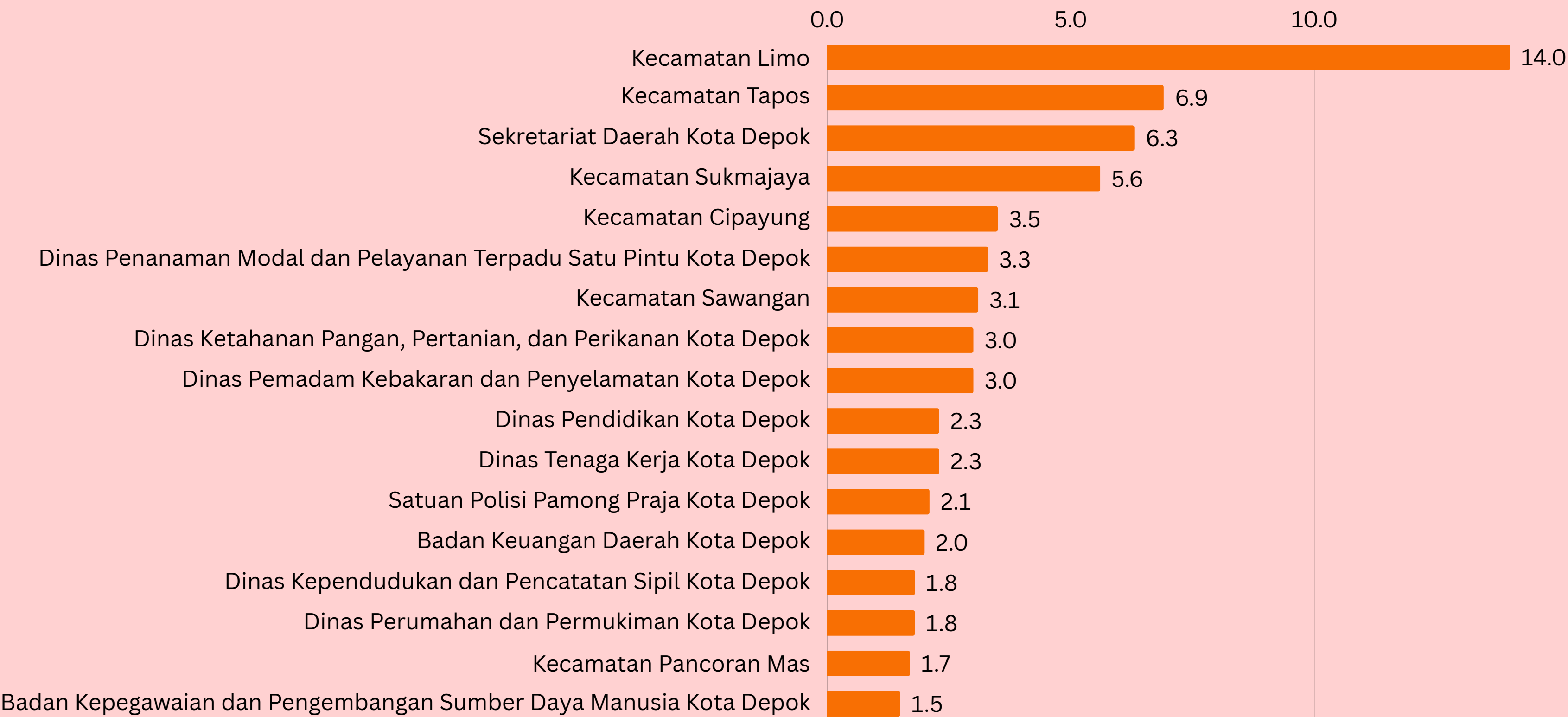
- 1.PENGADUAN YANG DI**ARSIP**KAN KARENA LAPORAN BERULANG, LAPORAN GANDA DALAM SATU WAKTU DAN LAPORAN SEDANG PROSES;
- 2.**TOTAL PENGADUAN** 2024: 483 LAPORAN
- 3.**TL (TINDAK LANJUT)** TELAH MENCAPAI 99%;
- 4.**RTL (RENTANG TINDAK LANJUT)** 1,6 HARI;
- 5.**RHP (RATA-RATA HARIAN PENILAIAN)** 2,73;
- 6.**RV (RENTANG VERIFIKASI)** 0 HARI ATAU DIHARI YANG SAMA LANGSUNG DIVERIFIKASI OLEH ADMIN SP4N-LAPOR KOTA DEPOK KE PERANGKAT DAERAH;
- 7.**KENDALA** YANG MUNCUL BERDASARKAN MONITORING DAN EVALUASI DI TAHUN 2024 ADALAH WEBSITE SP4N-LAPOR! YANG SERINGKALI DOWN, PERANGKAT DAERAH YANG MEMILIKI BANYAK UPT BUTUH LEBIH LAMA WAKTU TINDAK LANJUT DAN PENGADUAN YANG MASUK DIKANAL LAIN BELUM BISA DIINPUT MANUAL.
- 8.**ADMIN SP4N-LAPOR! KOTA DEPOK** TELAH **BERKOORDINASI** DENGAN KEMENDAGRI TERKAIT WEBSITE YANG SERINGKALI DOWN DAN BERKOORDINASI SECARA BERKALA UNTUK MENGINGATKAN TERKAIT TINDAK LANJUT LAPORAN DAN MEMBANTU JIKA ADA KENDALA.

**Rincian Laporan Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR! pada 2024  
adalah sebagai berikut:**

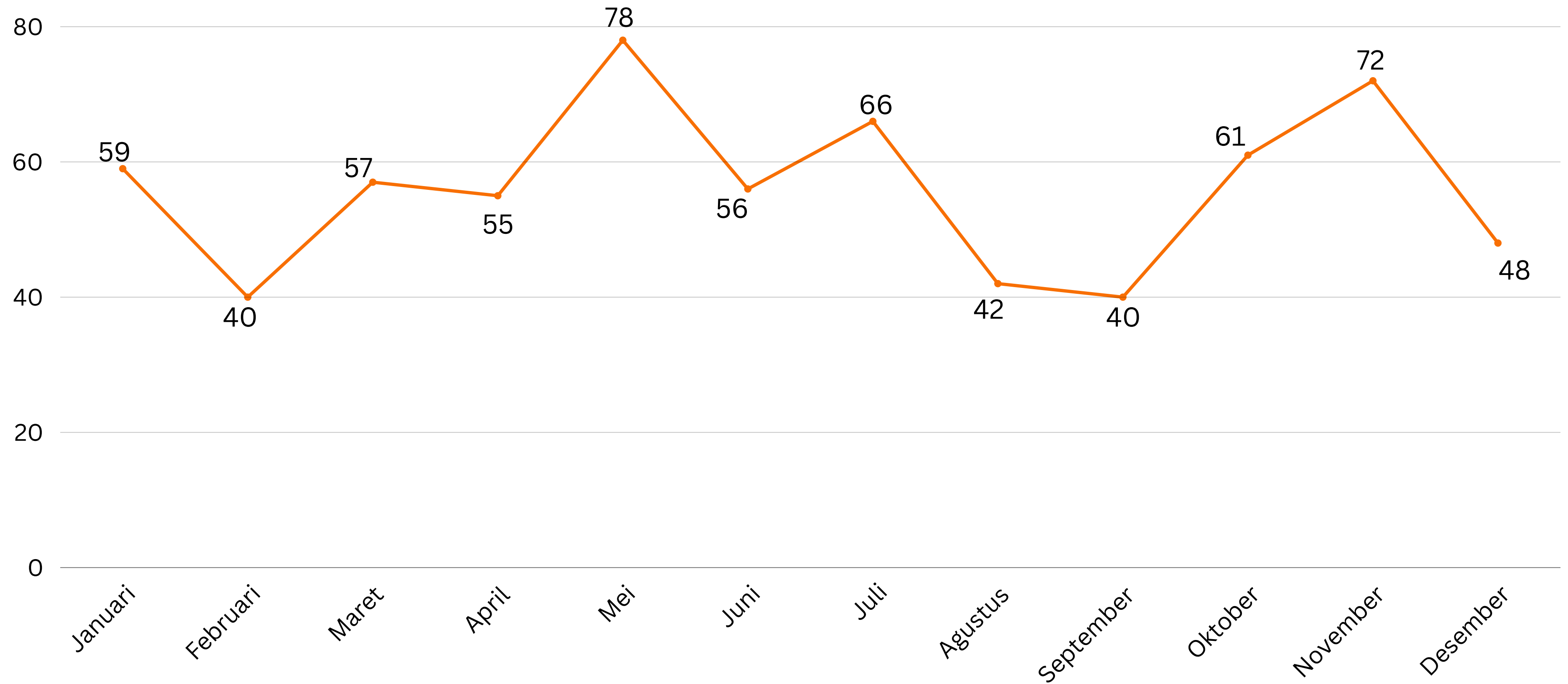
# JUMLAH REKAPITULASI LAPORAN PENGADUAN SETIAP PERANGKAT DAERAH MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR! TAHUN 2024



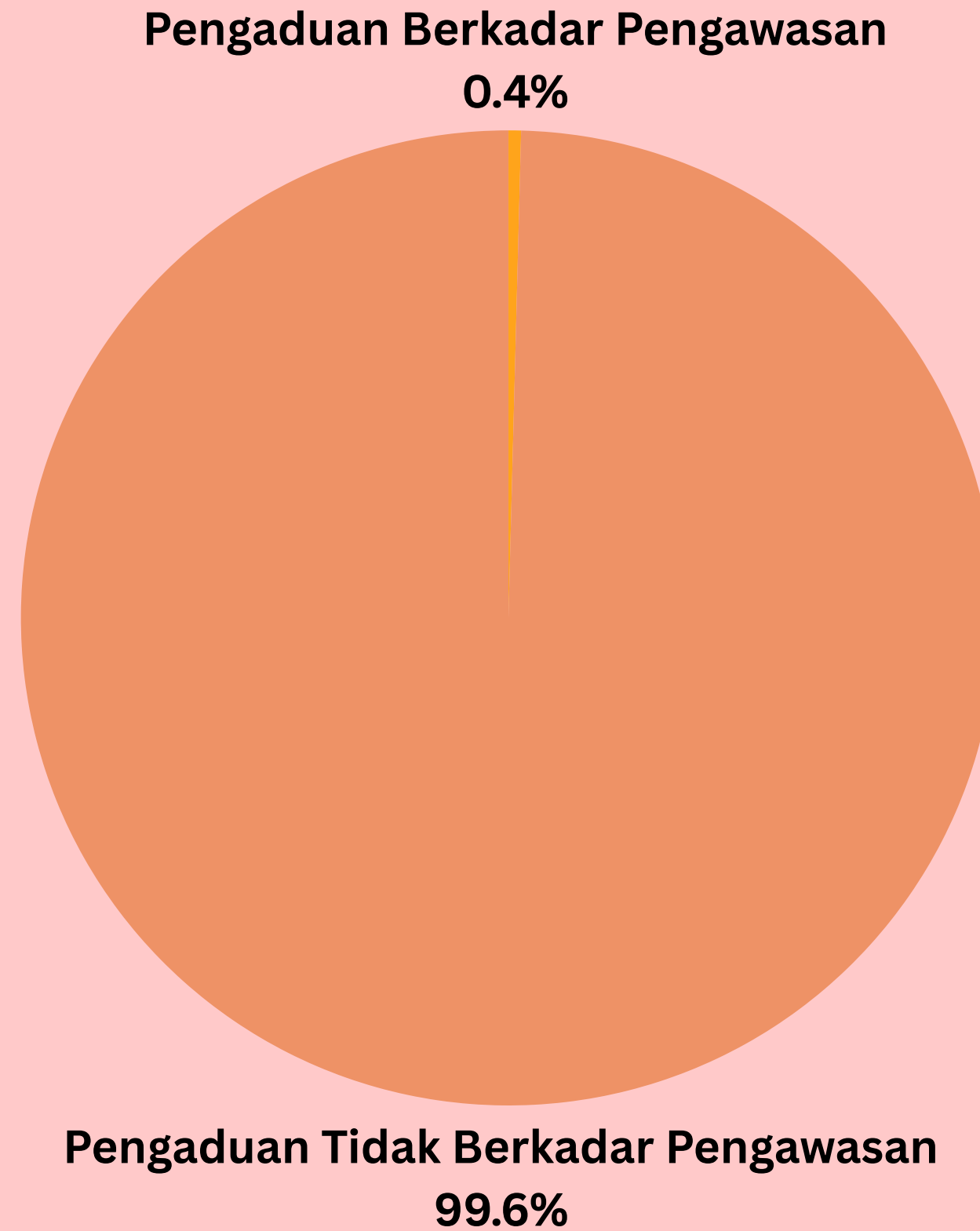
# WAKTU RESPON LAPORAN PENGADUAN SETIAP PERANGKAT DAERAH



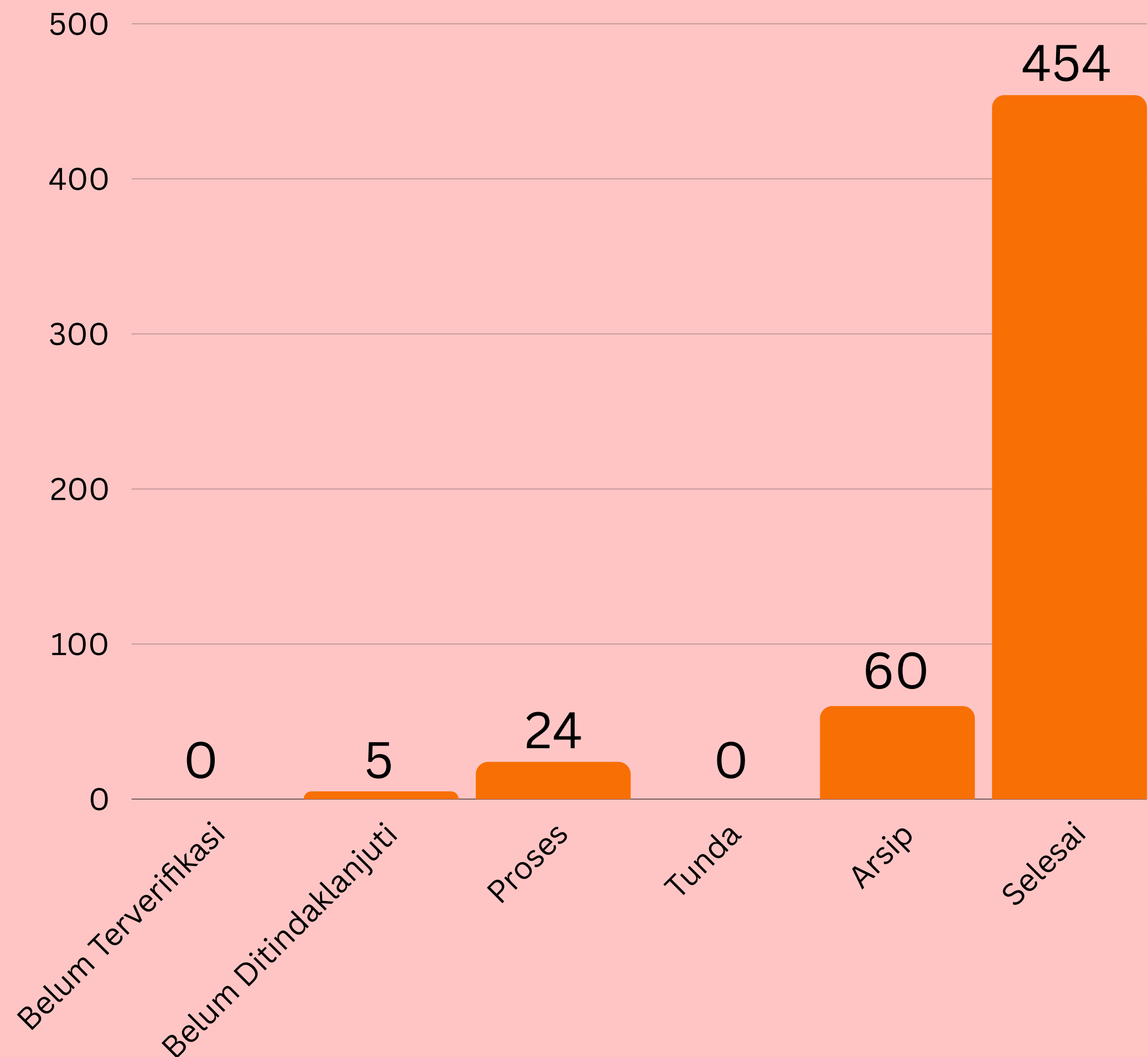
# Jumlah Pengaduan Per Bulan



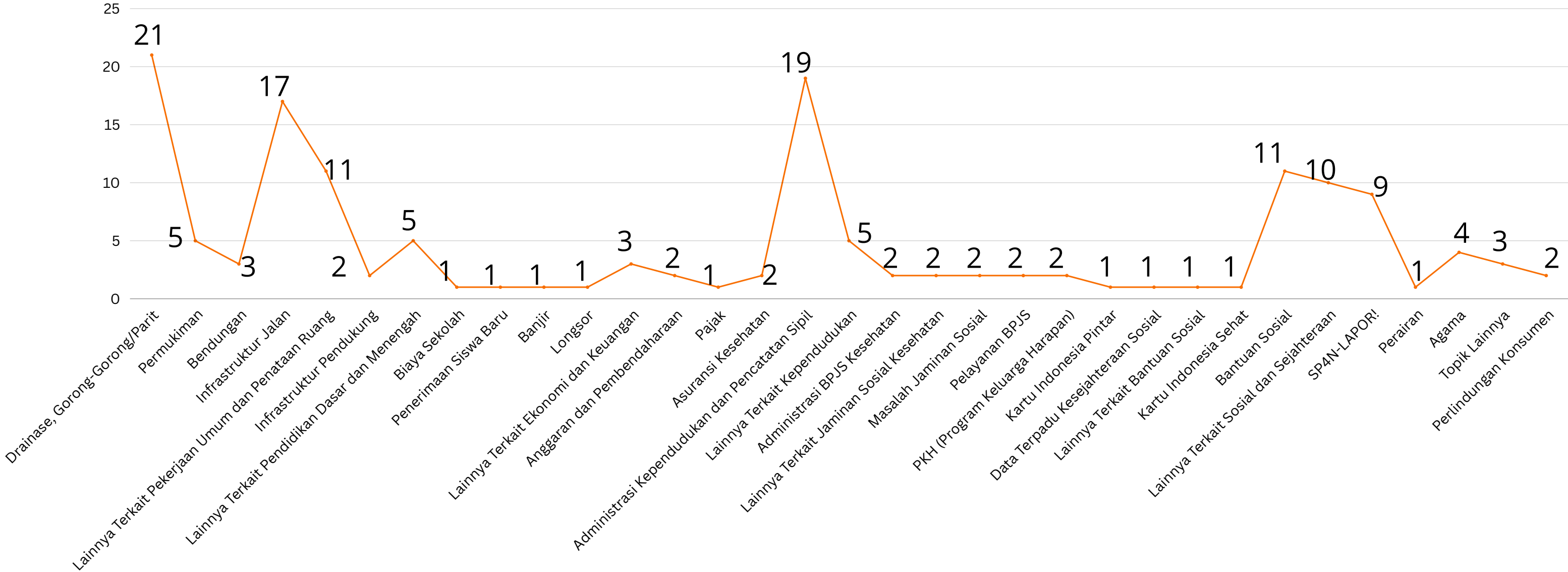
# Presentase Status Pengaduan Laporan Melalui Aplikasi SP4N - LAPOR!



**JUMLAH  
PENGADUAN  
BERDASARKAN  
KLASIFIKASI**

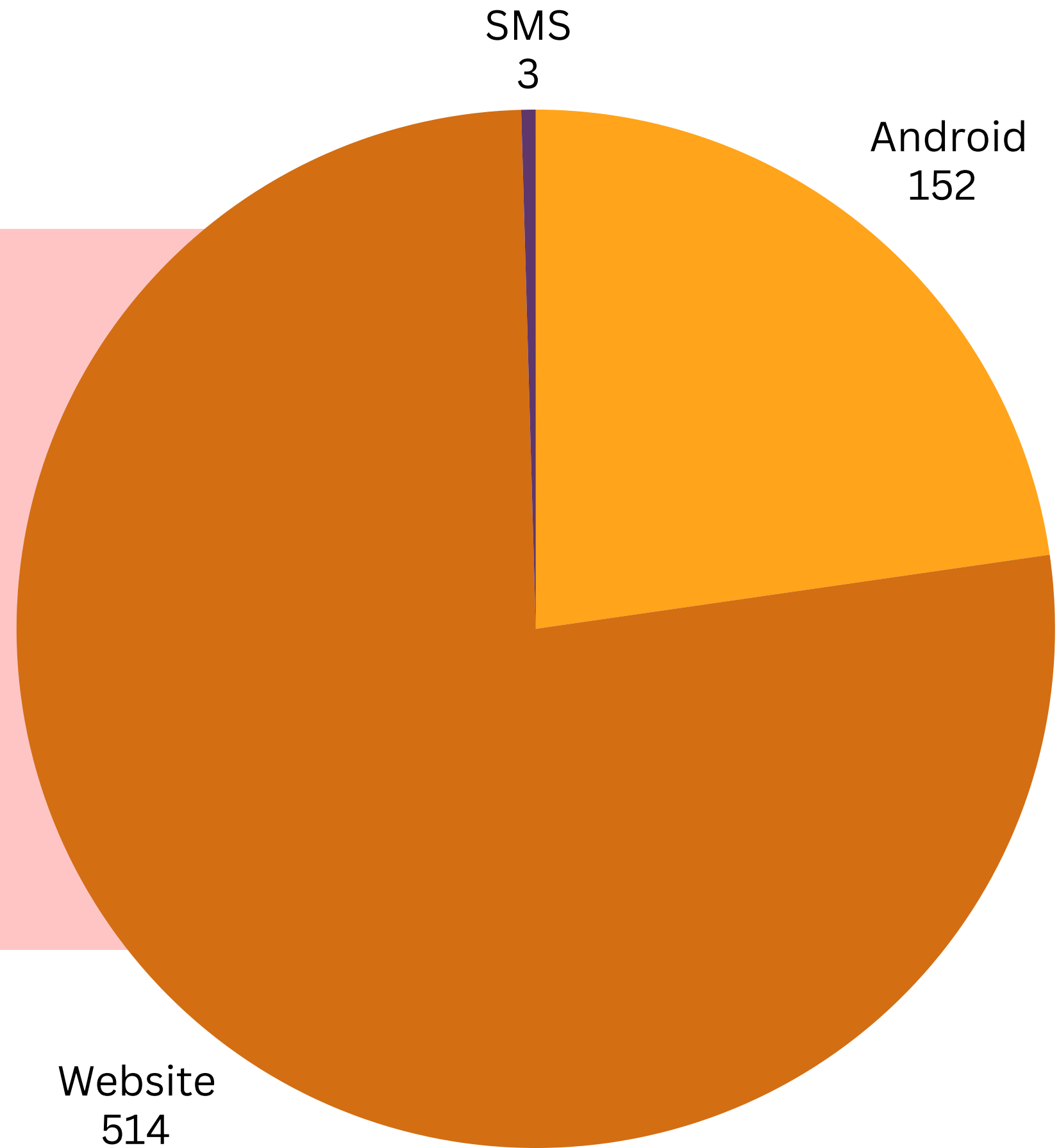


# JUMLAH PENGADUAN BERDASARKAN TEMA LAPORAN



*Jumlah*

**PENGADUAN  
BERDASARKAN  
KLASIFIKASI  
SUMBER LAPORAN**



# *Presentase* **PENGADUAN BERDASARKAN GENDER**

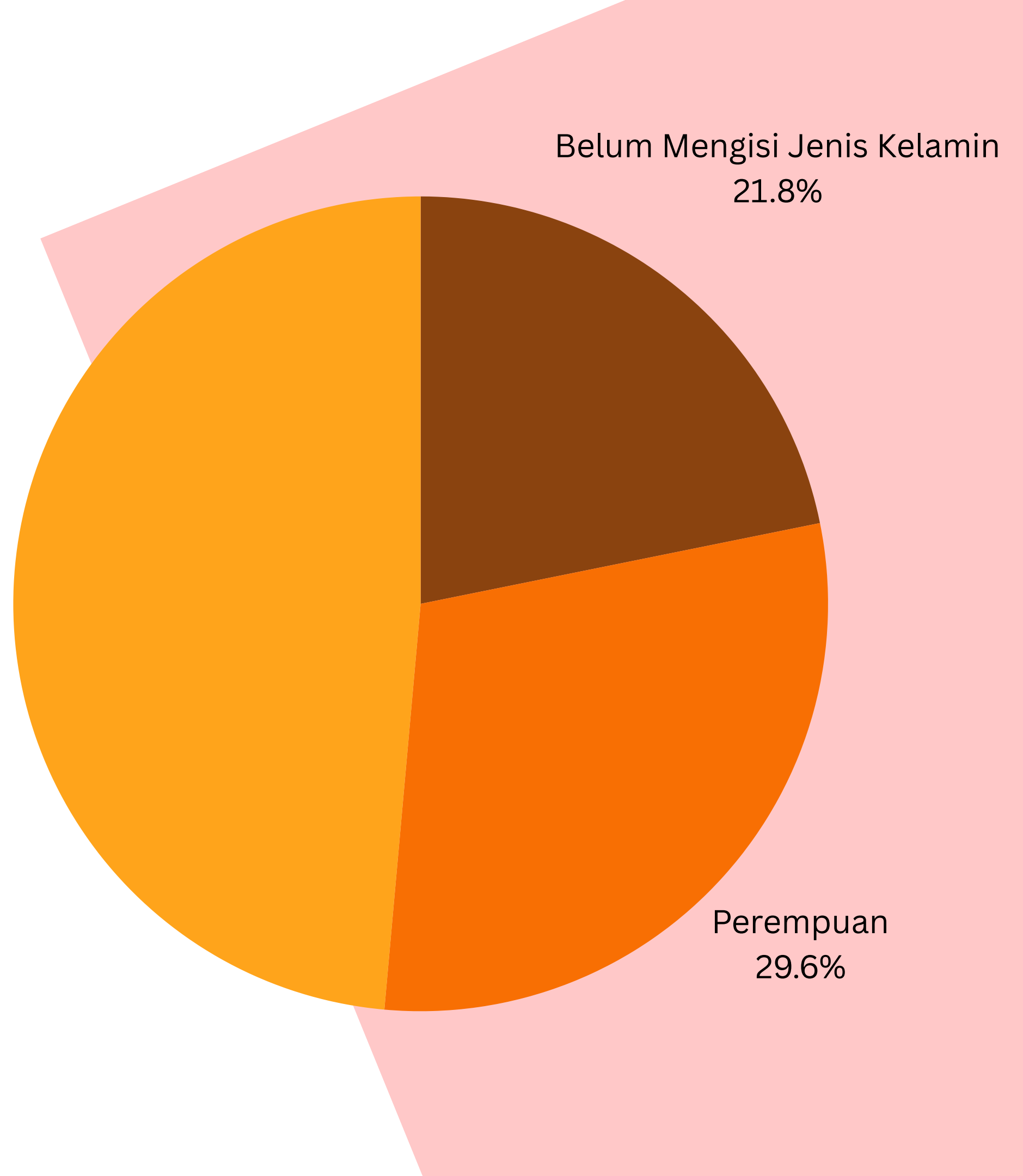
## **Rincian**

**Belum Mengisi Jenis Kelamin: 146**

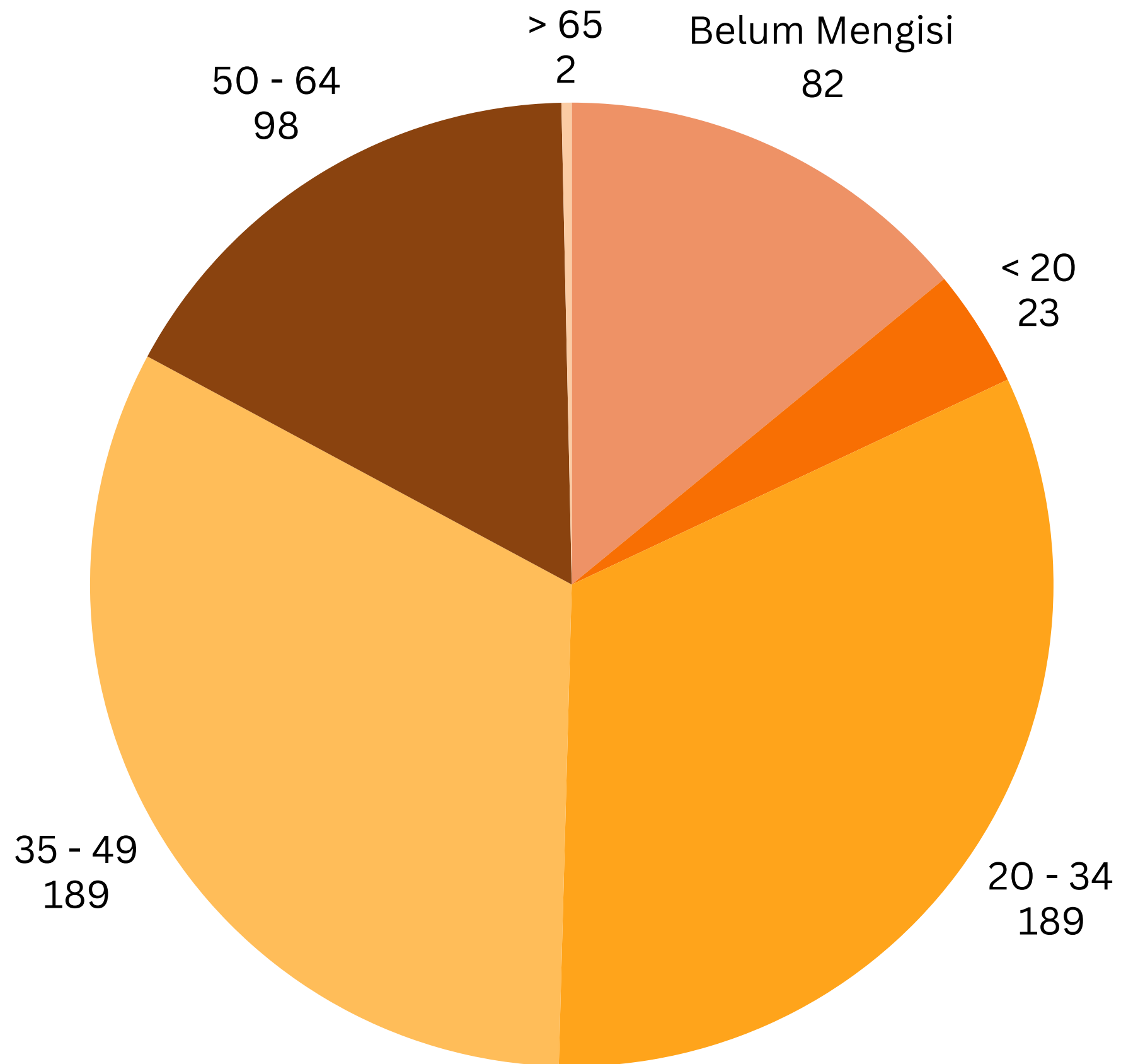
**Perempuan: 198**

**Laki-Laki: 325**

Laki-Laki  
48.6%



# PRESENTASE PENGADUAN BERDASARKAN USIA



# Rekapitulasi Laporan Pengaduan Perangkat Daerah Periode 2024

| No | Unit Kerja                                              | Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Total | %TL | RTL | RHP  |
|----|---------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------|---------|-------|-----|-----|------|
| 1  | Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok        | 0                   | 0                     | 1      | 92      | 93    | 100 | 1.2 | 2.71 |
| 2  | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok      | 0                   | 0                     | 4      | 65      | 69    | 100 | 1   | 2.23 |
| 3  | Dinas Perhubungan Kota Depok                            | 0                   | 0                     | 3      | 42      | 45    | 100 | 1.1 | 2.33 |
| 4  | Dinas Pendidikan Kota Depok                             | 0                   | 0                     | 2      | 31      | 33    | 100 | 2.3 | 1.00 |
| 5  | Dinas Tenaga Kerja Kota Depok                           | 0                   | 0                     | 2      | 31      | 33    | 100 | 2.3 | 4.00 |
| 6  | Dinas Sosial Kota Depok                                 | 0                   | 0                     | 1      | 28      | 29    | 100 | 0.7 | 4.33 |
| 7  | Satuan Polisi Pamong Praja Kota Depok                   | 0                   | 0                     | 1      | 27      | 28    | 100 | 2.1 | 3.67 |
| 8  | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok      | 0                   | 0                     | 0      | 21      | 21    | 100 | 1.8 | 0    |
| 9  | Dinas Kesehatan Kota Depok                              | 0                   | 0                     | 1      | 19      | 20    | 100 | 0.8 | 5.00 |
| 10 | Rumah Sakit Umum Daerah Anugerah Sehat Afiat Kota Depok | 0                   | 0                     | 4      | 14      | 18    | 100 | 1.1 | 0    |

TL: Tindak Lanjut  
 RTL: Rentang Tindak Lanjut  
 RPH: Rata-Rata Penilaian Harian

|    |                                                                   |   |   |   |    |    |     |     |      |
|----|-------------------------------------------------------------------|---|---|---|----|----|-----|-----|------|
| 11 | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok | 0 | 0 | 0 | 13 | 13 | 100 | 3.3 | 5.00 |
| 12 | Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok                         | 0 | 0 | 0 | 11 | 11 | 100 | 1.8 | 1.00 |
| 13 | Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok       | 0 | 0 | 0 | 8  | 8  | 100 | 3   | 0    |
| 14 | Kecamatan Pancoran Mas                                            | 0 | 0 | 0 | 8  | 8  | 100 | 1.7 | 0    |
| 15 | Kecamatan Tapos                                                   | 0 | 4 | 0 | 4  | 8  | 50  | 6.9 | 0    |
| 16 | Kecamatan Beji                                                    | 0 | 0 | 1 | 6  | 7  | 100 | 1.4 | 0    |
| 17 | Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok                       | 0 | 0 | 0 | 5  | 5  | 100 | 0.8 | 0    |
| 18 | Kecamatan Sawangan                                                | 0 | 0 | 2 | 3  | 5  | 100 | 3.1 | 0    |
| 19 | Kecamatan Sukmajaya                                               | 0 | 0 | 0 | 5  | 5  | 100 | 5.6 | 1.00 |
| 20 | Badan Keuangan Daerah Kota Depok                                  | 0 | 0 | 1 | 3  | 4  | 100 | 2   | 0    |

|    |                                                                                                          |   |   |   |   |   |      |     |   |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|------|-----|---|
| 21 | Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Depok                                        | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 100  | 1.5 | 0 |
| 22 | Kecamatan Cinere                                                                                         | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 | 66.7 | 0.7 | 0 |
| 23 | Kecamatan Cipayung                                                                                       | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 100  | 3.5 | 0 |
| 24 | Sekretariat Daerah Kota Depok                                                                            | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 100  | 6.3 | 0 |
| 25 | Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok                                                      | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 100  | 3   | 0 |
| 26 | Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Depok                                                              | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100  | 1   | 0 |
| 27 | Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Depok | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100  | 1   | 0 |
| 28 | Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok                                                           | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100  | 1   | 0 |
| 29 | Kecamatan Bojongsari                                                                                     | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100  | 1   | 0 |
| 30 | Kecamatan Cimanggis                                                                                      | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100  | 1   | 0 |

|    |                                                                             |   |   |   |   |   |     |    |   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|-----|----|---|
| 31 | Kecamatan Limo                                                              | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100 | 14 | 0 |
| 32 | Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Depok                                | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0  | 0 |
| 33 | Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Depok | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0  | 0 |
| 34 | Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Depok                                   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0  | 0 |
| 35 | Dinas Pemuda, Olah Raga, Kebudayaan dan Pariwisata Kota Depok               | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0  | 0 |
| 36 | Inspektorat Daerah Kota Depok                                               | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0  | 0 |
| 37 | Kecamatan Cilodong                                                          | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0  | 0 |
| 38 | Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok                      | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0  | 0 |
| 39 | Sekretariat DPRD Kota Depok                                                 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0  | 0 |

# Kanal **PENGADUAN MASYARAKAT**



**08111232222**



**08111631500**



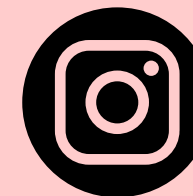
**pengaduan@depok.go.id**



**@pemkotdepok**



**Pemerintah Kota Depok**



**@pemkotdepok**



**Aplikasi SIGAP**



**Aplikasi SP4N LAPOR!**

# Terima Kasih!





PEMERINTAH KOTA DEPOK  
**DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Gedung Dibaleka II Lantai 7, Jalan Margonda Raya Nomor 54, Depok, Jawa Barat 16431,  
Telepon 021-29402276, Faksimile -,  
Laman diskominfo.depok.go.id, Pos-el diskominfo@depok.go.id

---

Depok, 07 Juli 2025

Nomor : 04/862/lkp-Diskominfo  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) Berkas  
Hal : Laporan Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR! Triwulan 2 Tahun 2025

Yth. Penjabat Sekretaris Daerah  
di  
Depok

Berdasarkan pelaksanaan tugas pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR! di Kota Depok pada triwulan 2 Tahun 2025, berikut kami sampaikan laporan kegiatan pengelolaan pengaduan periode April - Juni 2025. Berikut adalah ringkasan laporan:

1. Jumlah Pengaduan yang Diterima: 322
2. Jumlah Pengaduan Selesai: 187
3. Pengaduan yang diarsipkan: 43
4. Jumlah Pengaduan sedang diproses: 92
5. Presentase Laporan Selesai: 100%
6. Rentang Tindak Lanjut: 1,6 Hari
7. Rata-Rata Harian Penilaian: 3.67
8. Rentang Verifikasi: 0 Hari
9. Sumber Laporan:
  - a. Android: 57
  - b. Website: 393
  - c. Pos Surat: 1
10. Klasifikasi Laporan:
  - a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan: 271
  - b. Pengaduan Berkadar Pengawasan: 5
  - c. Aspirasi: 1
  - d. Permintaan Informasi: 1

11. Klasifikasi Pelapor Berdasarkan Usia:

- a. Belum Mengisi: 38 Orang
- b. <20: 10 Orang
- c. 20-34: 71 Orang
- d. 35-40: 42 Orang
- e. 50-64: 159 Orang
- f. >65: 2 Orang

12. Klasifikasi Pelapor Berdasarkan Jenis Kelamin:

- a. Belum Mengisi: 150 Orang
- b. Perempuan: 34 Orang
- c. Laki-Laki: 267 Orang

13. Kategori dengan pengaduan terbanyak:

| No | Kategori                                                                  | Total |
|----|---------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1  | Pencemaran Lingkungan                                                     | 45    |
| 2  | Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat | 29    |
| 3  | Jalan Berlubang                                                           | 27    |
| 4  | Drainase (Gorong-Gorong/Parit)                                            | 14    |
| 5  | Penerangan Jalan                                                          | 14    |
| 6  | Lainnya terkait Pendidikan Dasar dan Menengah                             | 11    |
| 7  | Banjir                                                                    | 8     |
| 8  | Lainnya terkait Pendidikan dan Kebudayaan                                 | 7     |
| 9  | Lainnya terkait Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang                         | 7     |
| 10 | Ketertiban Umum                                                           | 7     |

14. Rekapitulasi Kinerja Perangkat Daerah

| No | Unit Kerja                                                        | Belum Terverifikasi | Belum Ditindaklanjuti | Proses | Selesai | Total | %TL | RTL | RHP  |
|----|-------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------|---------|-------|-----|-----|------|
| 1  | Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Depok                | 0                   | 0                     | 25     | 48      | 73    | 100 | 1.4 | 2.00 |
| 2  | Satuan Polisi Pamong Praja Kota Depok                             | 0                   | 0                     | 6      | 42      | 48    | 100 | 0.8 | 5.00 |
| 3  | Dinas Perhubungan Kota Depok                                      | 0                   | 0                     | 8      | 25      | 33    | 100 | 0.5 | 0    |
| 4  | Dinas Pendidikan Kota Depok                                       | 0                   | 0                     | 7      | 21      | 28    | 100 | 1.8 | 1.00 |
| 5  | Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok            | 0                   | 0                     | 18     | 1       | 19    | 100 | 4.6 | 0    |
| 6  | Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok                  | 0                   | 0                     | 10     | 8       | 18    | 100 | 0.7 | 0    |
| 7  | Dinas Tenaga Kerja Kota Depok                                     | 0                   | 0                     | 1      | 8       | 9     | 100 | 0.9 | 0    |
| 8  | Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok | 0                   | 0                     | 1      | 7       | 8     | 100 | 2.4 | 0    |

|    |                                                                                                          |   |   |   |   |   |     |      |      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|-----|------|------|
| 9  | Rumah Sakit Umum Daerah Anugerah Sehat Afiat Kota Depok                                                  | 0 | 0 | 1 | 4 | 5 | 100 | 1.3  | 5.00 |
| 10 | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok                                                       | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 | 100 | 1.3  | 0    |
| 11 | Kecamatan Cipayung                                                                                       | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 | 100 | 5    | 0    |
| 12 | Badan Keuangan Daerah Kota Depok                                                                         | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 100 | 0    | 5.00 |
| 13 | Dinas Kesehatan Kota Depok                                                                               | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 100 | 2    | 0    |
| 14 | Dinas Sosial Kota Depok                                                                                  | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 100 | 2    | 0    |
| 15 | Kecamatan Sukmajaya                                                                                      | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 100 | 1    | 0    |
| 16 | Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok                                                              | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 100 | 0.5  | 0    |
| 17 | Kecamatan Cilodong                                                                                       | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 100 | 4    | 0    |
| 18 | Kecamatan Sawangan                                                                                       | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 100 | 3    | 0    |
| 19 | Kecamatan Tapos                                                                                          | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 100 | 10.5 | 0    |
| 20 | Sekretariat Daerah Kota Depok                                                                            | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 100 | 1    | 0    |
| 21 | Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Depok                                                              | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100 | 6    | 0    |
| 22 | Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kota Depok                                              | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100 | 5    | 0    |
| 23 | Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Depok | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100 | 0    | 0    |
| 24 | Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Depok                                                           | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 100 | 1    | 0    |
| 25 | Kecamatan Beji                                                                                           | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 100 | 0    | 0    |
| 26 | Kecamatan Cimanggis                                                                                      | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 100 | 1    | 0    |
| 27 | Kecamatan Limo                                                                                           | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 100 | 6    | 0    |
| 28 | Kecamatan Pancoran Mas                                                                                   | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 100 | 1    | 0    |
| 29 | Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Depok                                        | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0    | 0    |
| 30 | Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Depok                                                             | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0    | 0    |
| 31 | Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Depok                              | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0   | 0    | 0    |

|    |                                                               |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 32 | Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kota Depok                     | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 33 | Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Depok           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 34 | Dinas Pemuda, Olah Raga, Kebudayaan dan Pariwisata Kota Depok | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 35 | Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Depok                     | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 36 | Inspektorat Daerah Kota Depok                                 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 37 | Kecamatan Bojongsari                                          | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 38 | Kecamatan Cinere                                              | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 39 | Sekretariat DPRD Kota Depok                                   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Catatan:

1. TL: Tindak Lanjut
2. RTL: Rentang Tindak Lanjut
3. RHP: Rata-Rata Harian Penilaian (Penilaian dari Pelapor)

Demikian laporan ini kami sampaikan sebagai bentuk pertanggungjawaban pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! Kota Depok. Untuk laporan lebih jelas dan terperinci akan kami lampirkan laporan perbulan. Atas perhatian dan kerjasama yang diberikan, kami ucapkan terima kasih.

#### Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika,



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:  
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika

**Drs. MANTO M.Si**  
Pembina Utama Muda, IV/c

Tembusan YTH:

1. Wali Kota Depok