KEMENTERIAN DALAM NEGERI
SEKRETARIAT JENDERAL
PUSAT PENERANGAN

Melayani dengan Hati,
Mewujudkan ***Pelayanan Publik yang Lebih Baik***

ANNUAL REPORT

TAHUN 2025

PENGELOLAAN PENGADUAN

MELALUI APLIKASI

SP4N LAPOR!

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL



Suara Anda Berarti untuk Pelayanan yang Lebih Baik!

Setiap pengaduan adalah masukan berharga untuk pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel.

NILAI PELAYANAN KAMI

RESPONSIF
Cepat merespons setiap pengaduan

TRANSPARAN
Proses terbuka dan dapat dipantau

AKUNTABEL
Tindak lanjut jelas dan terukur

BERORIENTASI PADA MASYARAKAT
Pelayanan lebih baik untuk Indonesia Maju

KATA PENGANTAR

Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Tahun 2025 ini disusun untuk memenuhi ketentuan pelaporan hasil kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri pada periode 1 Januari 2025 sampai dengan 31 Desember 2025. Laporan Tahunan ini memotret data strategi, kebijakan dan kegiatan dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang digolongkan sebagai pernyataan kedepan dalam pelaksanaan sesuai dalam regulasi yang ditetapkan.

Berdasarkan perkembangan aktual, dalam implementasi pengelolaan pengaduan memiliki prospek resiko berbagai asumsi mengenai kondisi terkini dan kondisi mendatang. Oleh karena itu, untuk menjamin pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan terus berdampak positif kepada masyarakat perlu dipengaruhi faktor-faktor kendali oleh berbagai pihak untuk merespon beragam dinamika yang terjadi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri.

Proses transformasi yang melibatkan segenap insan dapat mendorong keberhasilan dalam mecapai tujuan merupakan tanggungjawab bersama. Sehingga melalui Laporan Tahunan ini, kami berharap dapat menjadi sarana yang efektif bagi masyarakat, stakeholder, dan seluruh pihak yang berkepentingan untuk memahami implementasi, perkembangan, dan pencapaian Kementerian Dalam Negeri dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih serta melayani kepada masyarakat secara utuh.

Selanjutnya, sebagai bahan perbaikan kinerja Kementerian Dalam Negeri dalam hal pengelolaan pengaduan, Kami juga membuka ruang partisipasi untuk saran, masukan dan kritik yang membangun agar pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Dalam Negeri berjalan semakin optimal dan maju. Terimakasih.

Hormat Kami,
Kepala Pusat Penerangan

Drs. Benni Irwan, M.Si., MA
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 197301231992031001

DEWAN REDAKSI

Pengawas
Sekretaris Jenderal

Drs. Tomsi Tohir, M.Si

Pengarah
Kepala Pusat Penerangan

Drs. Benni Irwan, M.Si., MA

Penanggung jawab
Pranata Humas Ahli Madya

Rega Tadeak Hakim, ST., MM

Ketua Penyusun
Pranata Humas Ahli Muda

Hasan, SE

Tim Penyusun

Rasyid Al Kindy

Ardian Rachmawan

Arkom Munandar

Siti Annisah Fitriani S

DAFTAR ISI

Kata Pengantar ——— i

Dewan Redaksi ——— ii

Daftar Isi ——— iii

BAB I – Pendahuluan ——— 01

BAB II – Rekapitulasi Laporan Pengaduan ——— 04

BAB III – Kinerja Pengelolaan Pengaduan ——— 12

BAB IV – Rencana Kegiatan Pengelolaan Pengaduan ——— 22

BAB I
PENDAHULUAN

RUANG LINGKUP PUSAT PENERANGAN

1. Pusat merupakan unsur pendukung. Pusat dipimpin oleh Kepala Pusat merupakan unsur pembantu pimpinan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri melalui Sekretaris Jenderal.

2. Pusat Penerangan adalah sebuah unit atau lembaga yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi resmi, mengelola komunikasi, dan menyampaikan pesan kepada publik atau audiens tertentu.

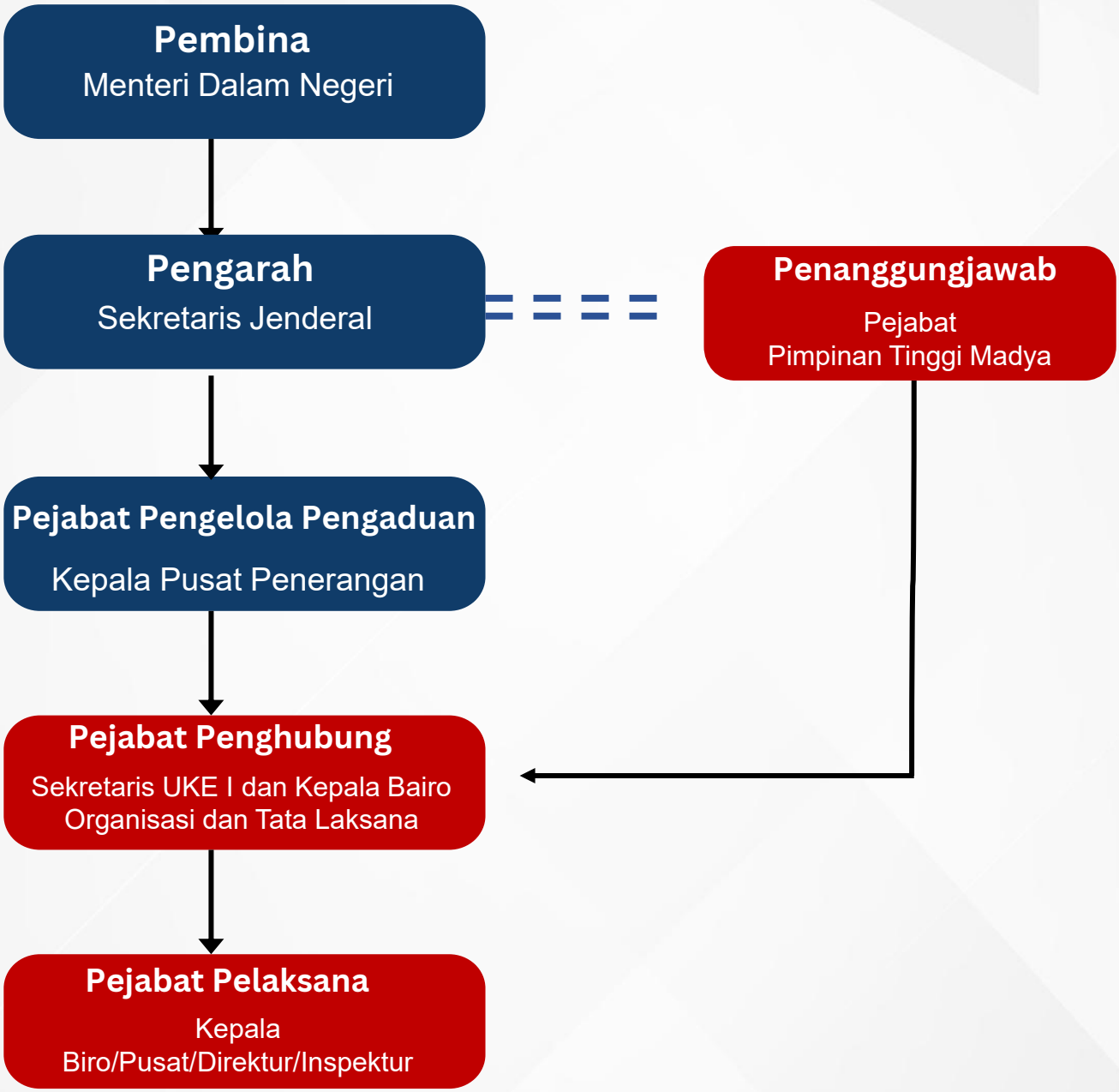
3. Dalam melaksanakan tugas, Pusat Penerangan menyelenggarakan fungsi:
A. Penyusunan kebijakan teknis dan dukungan substantif di bidang penerangan masyarakat di lingkup Kementerian dan Pemerintah Daerah;
B. Pelaksanaan tugas dukungan substantif di bidang penerangan masyarakat di lingkup Kementerian dan Pemerintah Daerah;
C. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi dengan Pemerintah Daerah di bidang penerangan masyarakat;
D. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan substantif di bidang penerangan masyarakat;
E. Pengumpulan, penyaringan, dokumentasi, dan penerbitan informasi publik;
F. Perumusan pembinaan hubungan dengan lembaga resmi dan masyarakat serta publikasi;
G. Pengoordinasian dan fasilitasi juru bicara kepala daerah;
H. Pengoordinasian, fasilitasi, dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat dan layanan informasi publik di lingkup Kementerian dan Pemerintah Daerah;
I. Pengelolaan urusan perpustakaan Kementerian;
J. Pengelolaan media massa dan media sosial Kementerian;
K. Pengoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan tugas dukungan substantif di bidang perpustakaan lingkup pemerintah daerah;
L. Perumusan kebijakan fasilitasi pelaksanaan penerangan masyarakat di lingkup Kementerian dan Pemerintah Daerah; dan www.peraturan.go.id
M. Penyusunan rencana program kerja dan anggaran pusat serta pengelolaan administrasi aparatur sipil negara, urusan rumah tangga, dan tata usaha pusat.

JENIS PENGADUAN

Pengaduan terbagi menjadi 2 jenis aduan, Berdasarkan Permendagri 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah dalam Bab I pasal 1 yang dimaksud dengan :

1. **Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintah, Pembangunan dan pelayanan Masyarakat.**
2. **pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota dewan perwakilan rakyat daerah, dan/atau aparatur sipil negara di liongkungan Kementerian, pemerintah daerah, dan perangkat desa.**

Struktur Organisasi Pengelolaan Pengaduan Kementerian Dalam Negeri



*Berdasarkan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023
Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kemendagri
dan Pemerintahan Daerah

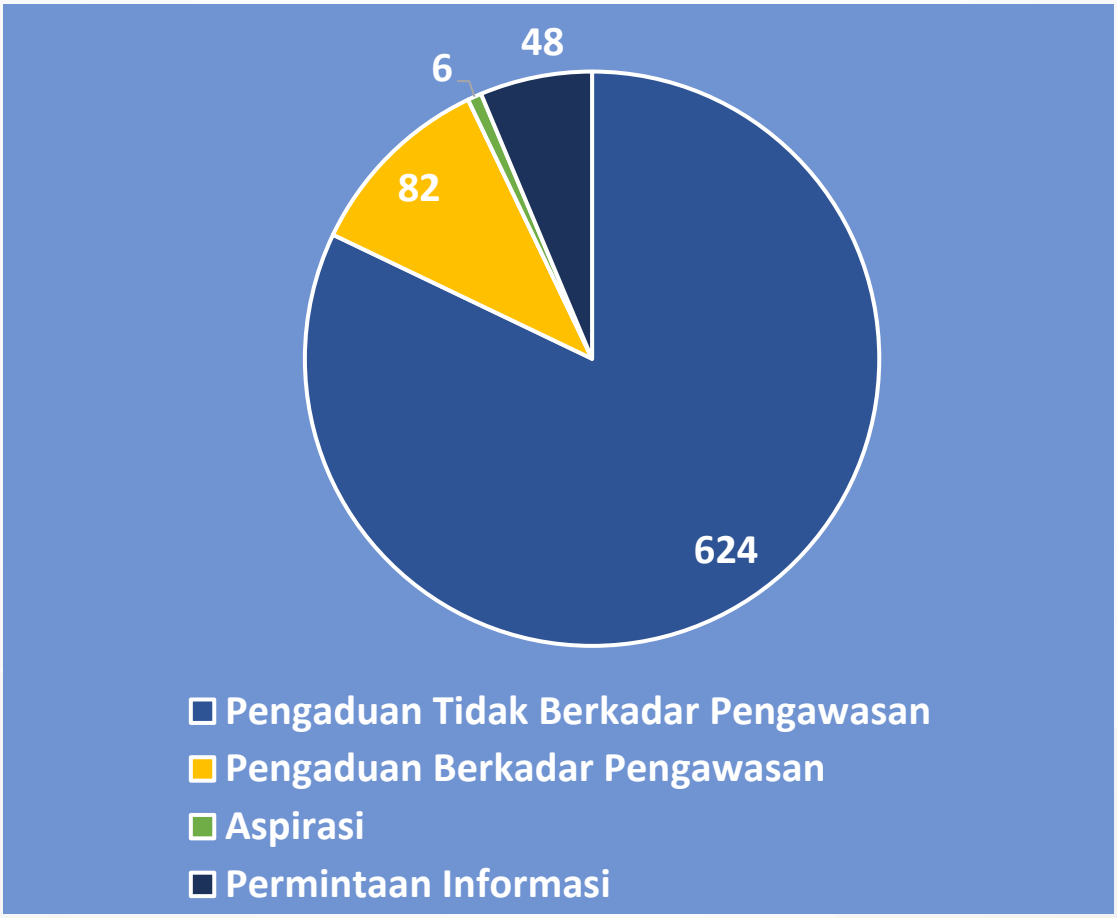
BAB II

REKAPITULASI LAPORAN PENGADUAN

Rekapitulasi Laporan Pengaduan

Total Laporan pada tahun 2025 sebanyak 667 Aduan dengan rincian sebagai berikut :

1. Pengaduan tidak berkadar pengawasan	624 Aduan
2. Pengaduan berkadar pengawasan	82 Aduan
3. Aspirasi	6 Aduan
4. Permintaan informasi	48 Aduan



Rekap Laporan Pengaduan

Top 5 Topik Pengaduan

No	Topik Aduan	Jumlah Aduan
1.	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	178 Aduan
2.	Layanan Online dan Informasi Terkait Aplikasi Pemerintah	52 Aduan
3.	Lainnya Terkait Kependudukan	24 Aduan
4.	Lainnya Terkait Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	20 Aduan
5.	KTP (Kartu Tanda Penduduk)	16 Aduan

Sumber Laporan

No	Nama Sumber Aduan	Jumlah Aduan
1.	Website	493
2.	Email Instansi	229
3.	Android	24
4.	Tatap Muka	13
5.	Pos Surat	1
Total		**760**

Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	183	Ditjen. Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2.	Topik Lainnya	94	
3.	Lainnya Terkait Kependudukan	25	
4.	KTP (Kartu Tanda Penduduk)	22	
5.	Lainnya terkait Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	20	
6.	Keluhan	15	
7.	Kartu Keluarga	12	
8.	Informasi Terkait Aplikasi Pemerintah	4	
9.	Aplikasi Kependudukan	4	
10.	Sinkronisasi data kependudukan	3	
11.	Layanan Online/Aplikasi Pemerintah	2	
12.	Kependudukan	2	
13.	Pindah Domisili	2	
14.	Sensus Penduduk	1	
Total		**389**	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Layanan Online/Aplikasi Pemerintah	26	Sekretariat Jenderal
2.	Informasi Terkait Aplikasi Pemerintah	17	
3.	Lainnya terkait Layanan Online/Aplikasi Pemerintah	14	
4.	CPNS	5	
5.	Lainnya terkait kepegawaian	2	
6.	SIPD Kemendagri	1	
7.	Pengembangan SP4N-LAPOR!	1	
8.	Program Magang	1	
9.	Topik Lainnya	22	
Total		**89**	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Penyalahgunaan Wewenang	12	Inspektorat Jenderal
2.	Tindak Pidana	8	
3.	Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola	6	
4.	Topik Khusus	6	
5.	Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	4	
6.	Politik dan hukum	2	

Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
7.	Kepegawaian	2	Inspektorat Jenderal
8.	Politik dan hukum	2	
9.	BUMD	2	
10.	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	1	
11.	Pembinaan kepegawaian	1	
12.	Politisasi ASN	1	
13.	Rekrutmen Tenagakerja	1	
14.	SK Kepegawaian	1	
15.	Kebijakan ASN	1	
16.	Masalah perlindungan hukum	1	
17.	Pajak	1	
18.	Topik Lainnya	30	
Total		**82**	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Topik Lainnya	11	Ditjen. Bina Otonomi Daerah
2.	Lainnya terkait kepegawaian	5	
3.	Mutasi pegawai	4	
4.	Reformasi birokrasi dan tata kelola	2	
5.	Peraturan kementerian	2	
6.	Topik khusus	2	
7.	Pemanfaatan jabatan untuk kepentingan politik	1	
8.	Pembinaan kepegawaian	1	
9.	Pengadilan	1	
10.	Penyalahgunaan wewenang	1	
11.	Peraturan Perundang-undangan	1	
12.	Rekrutmen Tenagakerja	1	
13.	SK Kepegawaian	1	
14.	Anggaran dan Perbendaharaan	1	
15.	Undangan	1	
16.	Kesetaraan Gender dan Sosial Inklusif	1	
17.	Kode Etik ASN	1	
18.	Lainnya terkait Hak Pekerja	1	
19.	Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	1	
20.	Netralitas ASN	1	
Total		**40**	

Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Topik Lainnya	11	Ditjen. Bina Pemerintahan Desa
2.	Pemerintahan Desa	8	
3.	Infrastruktur	1	
4.	Keluhan	1	
5.	Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme	1	
6.	Lainnya terkait Pajak	1	
7.	Lainnya terkait Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	1	
8.	Dana Desa	1	
9.	Pemilihan Kepala Desa/Pilkades	1	
10.	Peraturan Perundang-undangan	1	
11.	Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola	1	
12.	SIPD Kemendagri	1	
13.	SP4N-LAPOR!	1	
14.	Informasi Terkait Aplikasi PemerintahTindak Pidana	1	
Total		**31**	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Pertanahan	6	Ditjen. Administrasi Wilayah
2.	Rekruitment Tenagakerja	3	
3.	Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	2	
4.	Intrade/ Perizinanan Perdagangan	2	
5.	Ketertiban Umum	2	
6.	Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola	1	
7.	Topik Khusus	1	
8.	Lainnya terkait Sosial dan Kesejahteraan	1	
9.	Kebijakan ASN	1	
10.	Keluhan	1	
11.	Lainnya terkait Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	1	
12.	Batas Wilayah Kab/Kota/Provinsi	1	
13.	Peraturan Perundang-undangan	1	
Total		**23**	

Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Anggaran dan Perbendaharaan	18	Ditjen. Bina Keuangan Daerah
2.	Lainnya terkait Ekonomi dan Keuangan	1	
3.	Pajak Daerah	1	
4.	Pendidikan	1	
5.	Penyalahgunaan Wewenang	1	
6.	Penyerapan Anggaran	1	
7.	Peraturan Kementerian	1	
8.	Peraturan Perundang-undangan	1	
9.	Perdagangan, Perindustrian, Iklim Usaha, dan Investasi	1	
10.	Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah	1	
11.	Sarana dan Prasarana	1	
12.	Topik Khusus	1	
13.	Informasi Terkait Aplikasi Pemerintah	1	
14.	Topik lainnya	6	
Total		**36**	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Sarana dan Prasarana Kampus	23	
2.	Pendidikan	4	Institut Pemerintahan Dalam Negeri
3.	Tindak pidana	2	
4.	Lampu penerangan taman	1	
5.	CPNS	1	
6.	Lainnya terkait kepegawaian	1	
7.	Topik lainnya	1	
8.	infrastruktur	1	
9.	Pendidikan tinggi	1	
Total		**35**	

Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Politik dan Hukum	1	Ditjen. Politik dan Pemerintahan Umum
2.	Pendidikan	1	
3.	Rekrutment Tenagakerja	1	
4.	SP4N-LAPOR!	1	
5.	Sosial dan Kesejahteraan	1	
Total		**5**	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Informasi Terkait Aplikasi Pemerintah	3	Dijen. Bina Pembangunan Daerah
2.	Topik Lainnya	1	
Total		**4**	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Topik Lainnya	20	BPSDM
2.	Kepsesertaan	3	
3.	Program	2	
Total		**25**	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Informasi terkait aplikasi pemerintah	1	BSKDN
Total		**1**	

BAB III

KINERJA PENGELOLAAN PENGADUAN

Target & Capaian Kinerja Pengelolaan Pengaduan Tahun 2025

Sesuai dengan Permendagri No.17 Tahun 2025 Tentang Rencana Strategis Kemendagri Tahun 2025-2029, Puspen Kemendagri memiliki **2 (dua)** target kinerja terkait pengelolaan pengaduan yaitu penyelesaian tindaklanjut pengaduan dan tingkat kepuasan masyarakat.

No	Indikator Kinerja	Target 2025	Capaian 2025
1.	**Rating**	4,00	4,14
2.	**Penyelesaian Pengaduan**	100%	100%



Catatan :

Terkait Indikator Rating dari 760 aduan yang masuk ke LAPOR! Kementerian Dalam Negeri, hanya ada **12** aduan atau sekitar **1,57%** pengadu yang memberikan rating kepuasan dari seluruh aduan yang selesai ditindaklanjuti oleh Kementerian Dalam Negeri. Beberapa alasan pemberian rating dari masyarakat tersebut ialah mengenai kecepatan tindaklanjut, kesesuaian harapan tindaklanjut dan bukti tindaklanjut.

KINERJA PENGELOLAAN PENGADUAN PER UNIT KERJA ESELON I

KINERJA LAPORAN PENGADUAN

No	Unit Kerja	Kinerja Aduan				
		Belum	Proses	Selesai	Total	Persentase
1.	Ditjen Dukcapil	0	1	388	389	100%
2.	Setjen	0	5	84	89	100%
3.	Itjen	0	19	63	82	100%
4.	Ditjen Otda	0	5	35	40	100%
5.	Ditjen Bina Pemdes	0	1	30	31	100%
6.	Ditjen Adwil	0	0	23	23	100%
7.	Ditjen Bina Keuda	0	0	36	36	100%
8.	Ditjen Polpum	0	0	5	5	100%
9.	IPDN	0	0	35	35	100%
10.	Ditjen Bina Bangda	0	0	4	4	100%
11.	BPSDM	0	1	24	25	100%
12.	BSKDN	0	1	0	1	100%
Total					**760**	**100%**

KINERJA KUALITAS TINDAK LANJUT

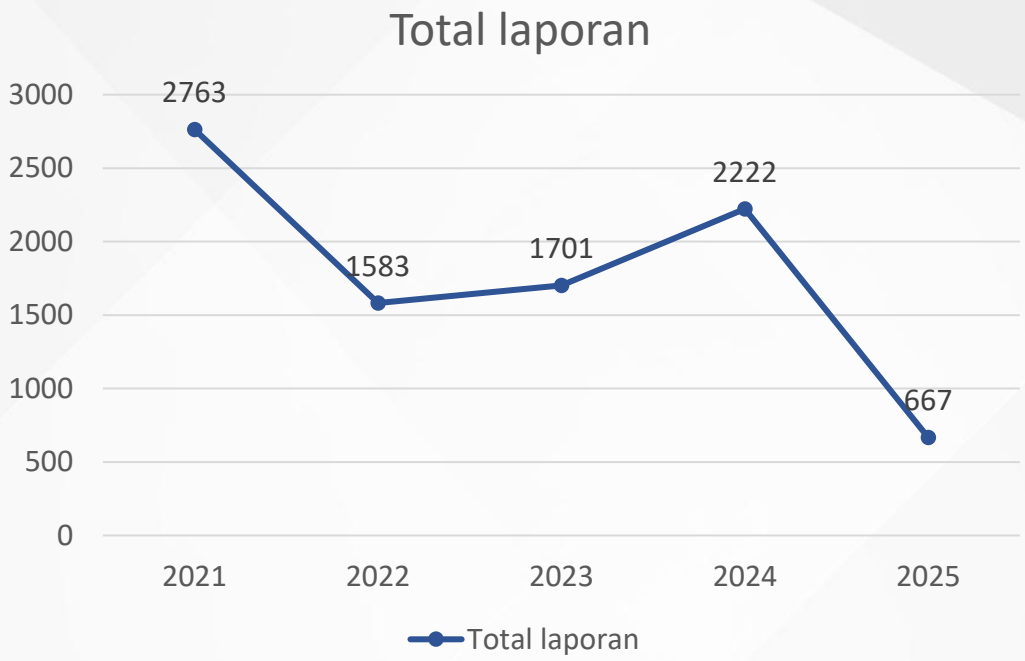
No	Unit Kerja	Rating (/5)
1.	Ditjen Polpum	-
2.	Ditjen Adwil	3
3.	Ditjen Dukcapil	5
4.	Setjen	4,43
5.	Ditjen Otda	4,20
6.	Ditjen Bina Pemdes	5
7.	Ditjen Bina Keuda	2
8.	Itjen	3,71
9.	IPDN	
10.	BPSDM	-
11.	Ditjen Bina Bangda	-
12.	BSKDN	-
RATA-RATA KUALITAS TINDAK LANJUT		**2,27**

KINERJA RATA-RATA WAKTU TINDAK LANJUT

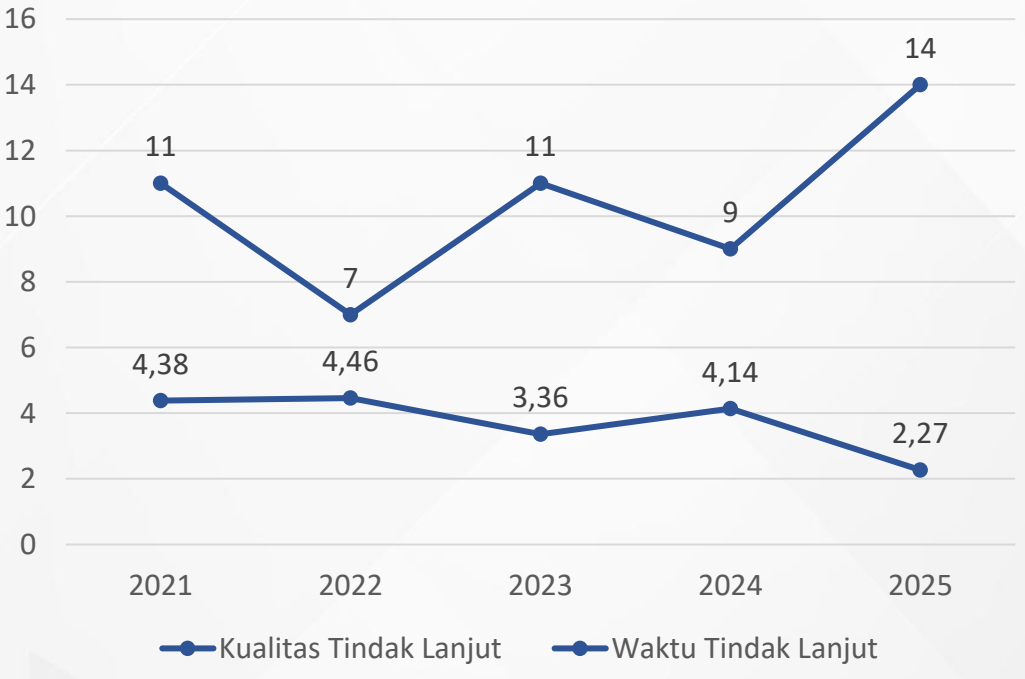
No	Unit Kerja	Laju (Hari)
1.	Ditjen Adwil	9 Hari
2.	Ditjen Bina Bangda	3 Hari
3.	Ditjen Otda	6 Hari
4.	Ditjen Polpum	10 Hari
5.	Ditjen Bina Keuda	15 Hari
6.	Ditjen Dukcapil	21 Hari
7.	Ditjen Bina Pemdes	9 Hari
8.	Itjen	25 Hari
9.	Setjen	29 Hari
10.	IPDN	7 Hari
11.	BPSDM	3 Hari
12.	BSKDN	30 Hari
RATA-RATA LAJU TINDAK LANJUT		**14 Hari**

KINERJA PENGELOLAAN PENGADUAN PER UNIT KERJA ESELON I

GRAFIK KINERJA LAPORAN PENGADUAN



GRAFIK KINERJA KUALITAS DAN LAJU TINDAK LANJUT PENGADUAN



DIREKTORAT JENDERAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

- Rating Kepuasan : 5,00
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 21 Hari Kerja

Ditjen. Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan komponen yang mendapatkan aduan terbanyak ditahun 2025 yaitu 389 aduan.
Beberapa topik aduan yang paling banyak diadukan oleh pengadu pada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan sipil ditahun 2025 adalah terkait Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

1 Januari – 31 Desember 2025

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Direktorat Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	241
2	Direktorat Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil	86
3	Direktorat Integrasi Data Kependudukan Nasional	42
4	Direktorat Bina Aparatur Kependudukan Pencatatan Sipil	17
5	Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2
6	Sekretariat Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1
Total		**389**

SEKRETARIAT JENDERAL

- Rating Kepuasan : 4,43
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 29 Hari Kerja

Sekjen merupakan komponen yang mendapatkan aduan terbanyak ke-2 ditahun 2025 yaitu 89 aduan.
Beberapa topik aduan yang paling banyak diadukan oleh pengadu pada Sekretariat Jenderal ditahun 2025 adalah terkait Layanan dan informasi terkait aplikasi pemerintah.

1 Januari – 31 Desember 2025

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Pusat Data dan Sistem Informasi	56
2	Biro Organisasi dan Tata Laksana	14
3	Biro Sumber Daya Manusia	10
4	Sekretariat Jenderal Kemendagri	3
5	Pusat Fasilitasi Kerjasama	3
6	Pusat Penerangan	2
7	Biro Hukum	1
Total		**89**

INSPEKTORAT JENDERAL

- Rating Kepuasan : 5
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 25 Hari Kerja

Inspektorat Jenderal menangani aduan yang melibatkan peran serta Masyarakat hanya melalui satu unit kerja yaitu Inspektorat Khusus.
Selain itu, Waktu penyelesaian aduan di Itjen juga berbeda karena Itjen menerima aduan berkadar pengawasan yang tentunya penyelesaian aduan memerlukan waktu yang cukup lama yaitu 60 hari kerja

Beberapa topik aduan yang paling banyak diadukan oleh pengadu di Inspektorat Jenderal ditahun 2025 adalah terkait Penyalahgunaan Wewenang, KKN, dan Netralitas ASN

1 Januari – 31 Desember 2025

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Inspektorat Khusus	11
2	Inspektorat Jenderal Kemendagri	71
Total		**82**

DIREKTORAT JENDERAL OTONOMI DAERAH

- Rating Kepuasan : 4,20
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 6 Hari Kerja

Direktorat Jenderal Otonomi Daerah merupakan komponen yang mendapatkan aduan terbanyak ke-4 ditahun 2025 yaitu 40 aduan.
Beberapa topik aduan yang paling banyak diadukan oleh pengadu pada Direktorat Jenderal Otonomi Daerah ditahun 2025 adalah terkait Kepegawaian.

1 Januari – 31 Desember 2025

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Direktorat Fasilitasi Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah	25
2	Direktorat Fasilitasi Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	7
3	Ditjen Otonomi Daerah	6
4	Direktorat Penataan Daerah, Otonomi Khusus dan DPOD	1
5	Direktorat Produk Hukum Daerah	1
Total		**40**

DIREKTORAT JENDERAL BINA PEMERINTAHAN DESA

- Rating Kepuasan : 5
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 9 Hari Kerja

Beberapa topik aduan yang paling banyak diadukan oleh pengadu di Direktorat Jenderal Bina Pemerintahan Desa adalah terkait Pemerintahan Desa.

1 Januari – 31 Desember 2025

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Direktorat Fasilitasi Penataan dan Administrasi Pemerintahan Desa	13
2	Direktorat Fasilitasi Perencanaan, Keuangan, dan Aset Pemerintahan Desa	8
3	Direktorat Fasilitasi Lembaga Kemasyarakatan dan Adat Desa, Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga, dan Pos Pelayanan Terpadu	5
4	Direktorat Fasilitasi Lembaga Kemasyarakatan dan Adat Desa, Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga, dan Pos Pelayanan Terpadu	3
5	Balai Besar PMD Yogyakarta	1
6	Balai Besar PMD Malang	2
7	Ditjen Bina Pemerintahan Desa	2
Total		**31**

DIREKTORAT JENDERAL BINA ADMINISTRASI KEWILAYAHAN

- Rating Kepuasan : 3
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 9 Hari Kerja

Beberapa topik aduan yang paling banyak diadukan oleh pengadu di Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan ditahun 2025 adalah terkait Pertanahan.

1 Januari – 31 Desember 2025

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Direktorat Dekonsentrasi Tugas Pembantuan dan Kerjasama	4
2	Direktorat Kawasan Perkotaan dan Batas Negara	3
3	Direktorat Polisi Pamong Praja dan Perlindungan Masyarakat	10
4	Direktorat Toponimi dan Batas Daerah	5
5	Sekretariat Ditjen Bina Administrasi Kewilayahan	1
Total		**23**

DIREKTORAT JENDERAL BINA KEUANGAN DAERAH

- Rating Kepuasan : 2.00
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 15 Hari Kerja

Beberapa topik aduan yang paling banyak diadukan oleh di Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah ditahun 2025 adalah terkait Anggaran dan Perbendaharaan.

1 Januari – 31 Desember 2025

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Direktorat Perencanaan Anggaran Daerah	25
2	Direktorat Pelaksanaan dan Petanggung Jawaban Keuangan Daerah	1
3	Direktorat BUMD, BLUD dan Barang Milik Daerah	4
4	Direktorat Pendapatan Daerah	6
Total		**36**

INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI

- Rating Kepuasan : 5,00
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 7 Hari Kerja

Topik aduan yang paling banyak diadukan oleh pengadu di Institut Pemerintahan Dalam Negeri adalah terkait Pendidikan.

1 Januari – 31 Desember 2025

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Biro Adm. Hukum, Kepegawaian dan Humas	21
2	Institut Pemerintahan Dalam Negeri	5
3	IPDN Kampus Nusa Tenggara Barat	4
4	IPDN Kampus Sulawesi Selatan	4
5	IPDN Kampus Sumatera Barat	1
Total		**35**

DIREKTORAT JENDERAL POLITIK DAN PEMERINTAHAN UMUM

- Rating Kepuasan : -
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 10 Hari Kerja

Topik aduan di Direktorat Jenderal Politik dan Pemerintahan Umum adalah terkait Politik dan Hukum, Pendidikan, Rekrutmen Tenagakerja, SP4N-LAPOR!, dan Topik Khusus.

1 Januari – 31 Desember 2025

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Ditjen Politik dan Pemeirntahan Umum	2
2	Direktorat Organisasi Kemasyarakatan	2
3	Sekretariat Ditjen Politik dan Pemerintahan Umum	1
Total		**5**

- **Rating Kepuasan : -**
- **Penyelesaian Pengaduan : 100%**
- **Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 3 Hari Kerja**

DIREKTORAT JENDERAL BINA PEMBANGUNAN DAERAH

Dua topik aduan yang diadukan oleh pengadu di Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah adalah terkait Informasi Tekait Aplikasi Pemerintah.

1 Januari – 31 Desember 2025

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Ditjen Bina Pembangunan Daerah	3
2	Sekretariat Ditjen Bina Pembangunan Daerah	1
Total		**4**

BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

- **Rating Kepuasan : -**
- **Penyelesaian Pengaduan : 100%**
- **Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 3 Hari Kerja**

Topik aduan yang diadukan oleh pengadu di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah terkait Layanan Online/Aplikasi Pemerintah.

1 Januari – 31 Desember 2025

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kemendagri	8
2	Balai Besar Pengembangan Kompetensi Aparatur Pemerintahan Dalam Negeri III Regional Yogyakarta	1
3	Balai Pengembangan Kompetensi Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Bogor	7
4	Pusat Pengembangan Kompetensi Pemerintahan Dalam Negeri	1
5	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukittinggi	3
6	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Makassar	5
Total		**25**

BADAN STRATEGI KEBIJAKAN DALAM NEGERI

- Rating Kepuasan : -
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 30 Hari Kerja

Topik aduan yang diadukan oleh pengadu di Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri adalah terkait Informasi terkait aplikasi pemerintah.

1 Januari – 31 Desember 2025

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Sekretariat Badan Penelitian dan Pengembangan	1
Total		**1**

BAB IV

RENCANA KEGIATAN PENGELOLAAN PENGADUAN

RENCANA KEGIATAN PENGELOLAAN PENGADUAN TAHUN 2026

1. Bimbingan Teknis Pengelola Pengaduan di Lingkup Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah

2. Rapat Monitoring dan Evaluasi Layanan Pengaduan Lingkup Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah

3. Asistensi Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Pengelola Pengaduan Masyarakat berdasarkan Permendagri No.8 Tahun 2023

GLOSARIUM

A

- **Arsip** : Laporan yang tidak dapat diteruskan kepada K/L/D karena berisi caci maki, SARA, tidak relevan dengan kinerja pemerintah, permasalahan kriminalitas, dalam proses peradilan, dan laporan berulang
- **Aspirasi** : penyampaian harapan dengan tujuan untuk keberhasilan pada masa yang akan datang

B

- **Belum verifikasi** : Laporan yang masuk dalam system SP4N-LAPOR!, namun belum di verifikasi
- **Belum tindaklanjut** : Laporan yang sudah diteruskan kepada K/L/D atau unit terkait, namun belum mendapat respon dan/atau tindak lanjut

P

- **Proses** : Laporan yang sudah mendapat respon dan/atau tindalanjut oleh K/L/D
- **Proses tindaklanjut** : instansi terkait telah memberikan respon terhadap laporan yang diterima olehnya di dalam sisten SP4N-LAPOR! Minimal satu kali
- **Pengaduan berkadar pengawasan** : Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Kementerian, Pemerintah Daerah, dan perangkat desa.
- **Pengaduan tidak berkadar pengawasan** : Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara Pemerintah, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat
- **Permintaan informasi :** upaya untuk memperoleh data, fakta, atau penjelasan tentang suatu topik atau masalah tertentu

R

- **Rating** : Penilaian yang diberikan pelapor kepada instansi berdasarkan kualitas dan kepuasan layanan pengaduan
- **RTL** : Rata-rata waktu Tindak Lanjut
- **RTP** : Rata-rata waktu penyelesaian

S

- **Selesai** : Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti oleh K/L/D
- **Selesai tindak lanjut** : instansi terkait telah menyelesaikan laporan yang diterima olehnya didalam sisten SP4N-LAPOR! Ditandai dengan notifikasi yang diberikan system bahwa laporan tersebut telah selesai, atau pelapor menyatakan puas atas respon yang diberikan instansi tersebut

U

- **UKE I** : Unit Kerja Eselon I
- **UKE II** : Unit Kerja Eselon II

KEMENTERIAN DALAM NEGERI
SEKRETARIAT JENDERAL
PUSAT PENERANGAN

SP4N LAPOR!

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Melayani dengan Hati,
*Mewujudkan **Pelayanan Publik yang Lebih Baik***

PUSAT PENERANGAN

Jl. Medan Merdeka Utara No. 7
Jakarta Pusat 10110

(021) 345 0038

puspen@kemendagri.go.id

www.kemendagri.go.id

TERHUBUNG DENGAN KAMI

@kemendagri

@kemendagri

Kementerian Dalam Negeri RI

Kemendagri TV

SP4N LAPOR!
www.lapor.go.id