



INSPEKTORAT
Kementerian Koordinator
Bidang Perekonomian



LAPOR!

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

LAPORAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI

PENGELOLAAN SP4N-LAPOR! PERIODE S.D. SEMESTER I 2026

PW.06.08/25/INS.M.EKON/06/2026
30 Juni 2026



inspektorat.ekon.go.id



[insp.ekon](https://www.instagram.com/insp.ekon)



inspektorat@ekon.go.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
RINGKASAN EKSEKUTIF	2
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Dasar Hukum	3
1.3 Ruang Lingkup.....	4
1.4 Tujuan Pemantauan dan Evaluasi	4
BAB II GAMBARAN UMUM	5
2.1 Definisi SP4N-LAPOR!.....	5
2.2 Mekanisme Pengelolaan Pengaduan.....	5
3.1 Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan Melalui SP4N-LAPOR!	7
3.2 Tindak Lanjut atas Rekomendasi Pemantauan dan Evaluasi Periode Sebelumnya.....	8
BAB IV PENUTUP	9
4.1 Hambatan dan Tantangan	9
4.2 Rekomendasi	9

RINGKASAN EKSEKUTIF

Inspektorat Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian sebagai Admin Instansi melaksanakan pengelolaan laporan masyarakat melalui aplikasi SP4N-LAPOR! secara berkelanjutan sesuai dengan Keputusan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor 387 Tahun 2025 tentang Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan SP4N-LAPOR! Kemenko Perekonomian. Laporan yang diterima mencakup pengaduan, permintaan informasi, dan aspirasi masyarakat sesuai dengan kategori yang tersedia dalam sistem. Inspektorat berperan dalam penerimaan, verifikasi awal, distribusi kepada pejabat penghubung di unit terkait, serta pemantauan tindak lanjut laporan hingga dinyatakan selesai.

Sepanjang semester I tahun 2026, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian telah menindaklanjuti 5 laporan dari total 5 laporan yang diterima. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat tantangan berupa perbedaan pemahaman internal mengenai ruang lingkup laporan yang dapat ditangani melalui SP4N-LAPOR!. Inspektorat terus mendorong konsistensi penggunaan SP4N-LAPOR! sebagai kanal utama penerimaan dan pengelolaan seluruh laporan masyarakat. Inspektorat juga akan menginisiasi pelaksanaan koordinasi pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian pada periode selanjutnya.

Laporan ini merupakan bagian dari proses pemantauan dan evaluasi pengelolaan SP4N-LAPOR! Di Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Tahun 2026. Ucapan terima kasih dan apresiasi kami sampaikan kepada para admin pejabat penghubung di masing-masing unit kerja yang telah berkontribusi dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!.

Inspektur,

Mirza S. Mashudi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian sebagai Kementerian Koordinator memiliki tugas utama yaitu menyelenggarakan koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian urusan Kementerian dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidangnya. Berdasarkan Peraturan Presiden 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, diperlukan adanya pengelolaan pengaduan secara nasional yang terintegrasi dalam rangka menyediakan sarana pengaduan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil. Sarana pengaduan secara nasional tersebut diwujudkan melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). Pedoman terkait aplikasi SP4N-LAPOR! tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Penerapan SP4N-LAPOR! bertujuan untuk memberikan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, menyederhanakan dan mempercepat koordinasi tindak lanjut pengaduan masyarakat atas pelayanan publik, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian turut ikut serta dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan melalui Kepmenko Bidang Perekonomian Nomor 387 Tahun 2025 tentang Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan SP4N-LAPOR! Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. Dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi tim koordinasi tersebut maka perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala atas pengelolaan dan penyelesaian pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
5. Keputusan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor 387 Tahun 2025 tentang Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan SP4N-LAPOR! Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian;
6. Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) Inspektorat Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Tahun 2026.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan pemantauan dan evaluasi penerapan penanganan benturan kepentingan di Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian adalah pemantauan dan evaluasi terhadap laporan pengaduan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! secara berkala selama tahun 2026.

1.4 Tujuan Pemantauan dan Evaluasi

1. Sebagai dasar laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian yang dilakukan secara berkala.
2. Sebagai dasar untuk menentukan kebijakan terhadap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.
3. Sebagai sarana untuk mendapatkan *feedback* (umpan balik) terhadap pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Definisi SP4N-LAPOR!

SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara pelayanan publik dan dikelola Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bekerjasama dengan Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia. SP4N-LAPOR! dikelola secara berjenjang oleh:

- a. Admin Nasional yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat nasional;
- b. Admin Instansi/Organisasi yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah; dan
- c. Pejabat Penghubung yang bertugas mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan pada tingkat unit kerja organisasi.

2.2 Mekanisme Pengelolaan Pengaduan

A. Penerimaan Pengaduan

Pengaduan yang dikelola melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dan/atau pengelola pengaduan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Korporasi dan Badan Hukum lainnya disampaikan melalui tatap muka, *call-center*, surat atau email, SMS, media sosial, *website*, aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!, dan lainnya.

B. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

Prinsip prosedur pengelolaan pengaduan harus bersifat responsif, objektif, adil, rahasia, dan akuntabel. Admin Nasional dan Admin Instansi melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, sementara Pejabat Penghubung melakukan telaah dan verifikasi sesuai dengan klasifikasi pengaduan sebagai berikut:

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.

2.3 Jenis Laporan dan *Service Level Agreement* (SLA)

Sesuai dengan pedoman pengelolaan SP4N-LAPOR!, terdapat 4 (empat) jenis laporan yang dikelola melalui sistem beserta SLA untuk waktu penyelesaiannya, yaitu:

- a. **Permintaan Informasi:** Permintaan penjelasan, keterangan, atau informasi terkait kebijakan, program, atau layanan dari instansi pemerintah. Waktu penyelesaian maksimal adalah 5 (lima) hari kerja.

- b. **Aspirasi:** Saran, masukan, maupun gagasan yang ditujukan untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Waktu penyelesaian maksimal adalah 5 (lima) hari kerja.
- c. **Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan:** Laporan mengenai dugaan pelanggaran atau ketidaksesuaian standar pelayanan yang tidak membutuhkan pemeriksaan lapangan, audit, atau investigasi lebih lanjut. Waktu penyelesaian maksimal adalah 14 (empat belas) hari kerja.
- d. **Pengaduan Berkadar Pengawasan:** Laporan mengenai dugaan pelanggaran yang memerlukan investigasi, audit, atau pemeriksaan fisik/lapangan lebih lanjut oleh aparat pengawasan. Waktu penyelesaian maksimal adalah 60 (enam puluh) hari kerja.

BAB III

PEMANTAUAN DAN EVALUASI PENGELOLAAN MELALUI SP4N-LAPOR!

3.1 Pengelola SP4N-LAPOR! Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian

Berdasarkan Keputusan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor 387 Tahun 2025 tentang Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan SP4N-LAPOR! Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, susunan tim pengelola pada tingkat kementerian terdiri dari:

- a. **Admin Instansi:** Dikelola oleh Inspektorat Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian yang bertugas melakukan penerimaan awal, telaah, verifikasi, serta mendistribusikan laporan pengaduan kepada unit kerja yang berwenang.
- b. **Pejabat Penghubung:** Terdiri dari perwakilan masing-masing unit kerja (Eselon I/II) di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian yang bertugas menindaklanjuti, menyelesaikan, dan memberikan jawaban atas laporan yang didisposisikan kepada unit kerjanya sesuai dengan kewenangan.

3.2 Monitoring Pengelolaan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!

Berikut adalah tabel monitoring yang menunjukkan rincian pengelolaan laporan dari 1 Januari 2026 hingga 30 Juni 2026 berdasarkan jenis laporan:

Status Laporan	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Aspirasi	Permintaan Informasi	Total
Belum Terverifikasi	0	0	0	0	0
Belum Ditindaklanjuti	0	0	0	0	0
Proses	0	0	0	0	0
Selesai	2	2	0	1	5
Total Laporan	2	2	0	1	5
Persentase Tindak Lanjut	100,00%				
Persentase Penyelesaian	100,00%				

3.3 Hambatan dan Tantangan

Dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! selama periode Semester I Tahun 2026, terdapat beberapa hambatan dan kendala yang dihadapi, antara lain:

- a. Kendala Admin Instansi dalam mengklasifikasikan dan mendisposisikan laporan pengaduan kepada unit kerja yang berwenang secara tepat, serta kendala kurangnya koordinasi yang efektif antar unit terkait.

- b. Keterlambatan tindak lanjut (TL) penyelesaian pengaduan oleh beberapa unit kerja, yang berdampak pada risiko penyelesaian yang tidak sesuai dengan batas waktu *Service Level Agreement* (SLA).

Upaya-upaya untuk Mengatasi Kendala

Dalam rangka mengatasi hambatan dan kendala tersebut, beberapa upaya yang telah dan akan dilakukan antara lain:

- a. Meningkatkan komunikasi aktif dan koordinasi rutin antara Admin Instansi dan Pejabat Penghubung untuk mempermudah proses identifikasi kewenangan dan mempercepat pendisposisian laporan secara tepat.
- b. Pemantauan (*monitoring*) secara berkala dan memberikan peringatan (*reminder*) proaktif kepada unit kerja terkait batas waktu penyelesaian tindak lanjut agar pengaduan dapat diselesaikan sesuai dengan SLA yang berlaku.

3.4 Tindak Lanjut atas Rekomendasi Pemantauan dan Evaluasi Periode Sebelumnya

Sebagai upaya perbaikan berkelanjutan atas pengelolaan SP4N-LAPOR!, Inspektorat telah memantau pelaksanaan rekomendasi evaluasi tahun 2025 pada Semester I Tahun 2026. Adapun rincian tindak lanjut tersebut adalah sebagai berikut:

No	Rekomendasi	Tindak Lanjut	Status
1	Penguatan pemahaman internal mengenai fungsi SP4N-LAPOR! sebagai kanal utama pengelolaan laporan masyarakat.	Unit kerja telah melaksanakan sosialisasi mengenai SP4N-LAPOR! melalui media sosial.	Terlaksana
2	Diperlukan kebijakan internal agar seluruh laporan masyarakat yang diterima di luar aplikasi, tetap dicatat dalam SP4N-LAPOR! guna meningkatkan jumlah laporan yang masuk.	Belum terdapat tindak lanjut terkait penyusunan maupun pengesahan kebijakan internal untuk pencatatan pengaduan dari luar aplikasi.	Belum Terlaksana

Sosialisasi pemahaman SP4N-LAPOR! telah berhasil dilaksanakan melalui media sosial. Namun demikian, pembentukan kebijakan internal untuk mencatat pengaduan di luar aplikasi masih belum terealisasi. Oleh karena itu, percepatan penyusunan kebijakan ini akan menjadi prioritas pada periode pemantauan selanjutnya agar data pengaduan dapat terintegrasi sepenuhnya.

3.5 Monitoring dan Evaluasi Rencana Aksi 2026-2029

Rencana Aksi Pengelolaan SP4N-LAPOR! untuk periode 2026-2029, saat ini dokumen rencana aksi tersebut masih dalam tahap penyusunan. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi (*money*) atas target dan capaian rencana aksi tersebut belum dapat dilaksanakan pada periode ini dan akan mulai diimplementasikan serta dilaporkan pada semester selanjutnya.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! dimaksudkan sebagai upaya dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan pengaduan serta peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian. Rekapitulasi pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! di Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dari Tahun 2022 hingga Semester I Tahun 2026 sebagai berikut:

No	Rekapitulasi	2022	2023	2024	2025	Sem I 2026
1	Belum Terverifikasi	0	0	0	0	0
2	Belum Ditindaklanjuti	0	0	0	0	0
3	Proses	0	0	0	0	0
4	Selesai	8	13	10	9	5
5	Tunda	0	0	0	0	0
Total Laporan Masuk		8	13	10	9	5
Persentase Tindak Lanjut		100%	100%	100%	100%	100%

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan melalui SP4N-LAPOR! pada Semester I Tahun 2026, rekomendasi tindak lanjut yang menjadi prioritas untuk dilaksanakan pada Semester II Tahun 2026 adalah sebagai berikut:

- a. Pemantauan (monitoring) secara berkala dan memberikan peringatan (reminder) proaktif kepada unit kerja terkait batas waktu penyelesaian tindak lanjut agar pengaduan dapat diselesaikan sesuai dengan SLA yang berlaku.
- b. Mempercepat penyusunan dan pengesahan kebijakan internal agar seluruh laporan masyarakat yang diterima di luar aplikasi, tetap dicatat dalam SP4N-LAPOR! guna meningkatkan jumlah laporan yang masuk.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi atas pengelolaan melalui SP4N-LAPOR!, diharapkan dapat mendorong percepatan penyusunan dan pengesahan kebijakan internal agar seluruh laporan masyarakat yang diterima di luar aplikasi wajib dicatat ke dalam sistem SP4N-LAPOR! guna dan meningkatkan jumlah laporan yang masuk, serta meningkatkan koordinasi untuk mendorong tindak lanjut pelaporan yang lebih cepat dan sesuai dengan pedoman.