



INSPEKTORAT
KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG PEREKONOMIAN

LAPORAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI

PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR

PERIODE S.D. SEMESTER I 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan Monitoring dan Evaluasi.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM.....	4
2.1 Definisi SP4N-LAPOR!.....	4
2.2 Mekanisme Pengelolaan Pengaduan.....	4
BAB III MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI SP4N-LAPOR	5
3.1 Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan Melalui SP4N-LAPOR.....	5
3.2 Upaya yang telah dilakukan	5
BAB IV PENUTUP	6
4.1 Hambatan dan Tantangan	6
4.2 Rekomendasi	6

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 2025.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan monitoring 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 2025.

1.4 Tujuan Monitoring 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.

BAB III

MONITORING DAN EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI SP4N-LAPOR

3.1 Rekapitulasi Pengelolaan Pengaduan Melalui SP4N-LAPOR

Monitoring 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 2025 sebagai berikut:

No	Rekapitulasi	2022	2023	2024	Sem I 2025
1	Belum Terverifikasi	0	0	0	8
2	Belum Ditindaklanjuti	1	0	0	0
3	Proses	0	1	0	1
4	Selesai	7	12	10	4
5	Tunda	0	0	0	0
Total Laporan Masuk		8	13	10	12
Persentase Tindak Lanjut (%)		87,5	92,3	100	33,3

3.2 Upaya yang telah dilakukan

Selama tahun 2025, terdapat 12 (dua belas) laporan yang masuk. Beberapa upaya yang telah dilakukan dalam rangka mendorong pengelolaan pengaduan antara lain membentuk tim koordinasi melalui Kepmenko Perekonomian Nomor 387 Tahun 2025.

BAB IV PENUTUP

4.1 Hambatan dan Tantangan

Hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan ini antara lain permasalahan teknis seperti *website* yang tidak dapat diakses dan tindak lanjut oleh pejabat penghubung yang melebihi batas waktu.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR, diharapkan dapat meningkatkan koordinasi untuk mendorong tindak lanjut pelaporan yang lebih cepat dan sesuai dengan pedoman.