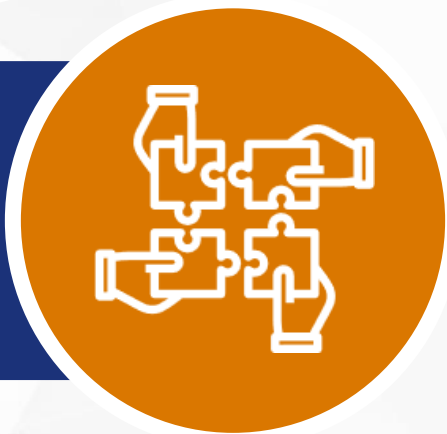


Pengaduan Melalui SP4N-LAPOR!

Kamis, 23 Oktober 2025
Tarakan, Kalimantan Utara



Penandatanganan Nota Kesepahaman Bersama 5 (lima) Kementerian dan Lembaga yang terdiri dari Menkopolhukam RI, Menteri PANRB, Menteri Dalam Negeri, Menkominfo, Kepala Staf Kepresidenan dan Ombudsman RI terkait Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) pada tanggal 9-9-2021.

Fungsi dan Tanggung Jawab Ombudsman dalam Roadmap Pengembangan SP4N-LAPOR!

FUNGSI

Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman RI) berfungsi sebagai **pengawas pelaksanaan SP4N-LAPOR!**

TANGGUNG JAWAB

- Ombudsman RI bertanggung jawab untuk mengawasi pengelolaan dan penyelesaian penanganan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! terutama dalam hal terjadi **penundaan penyelesaian penanganan pengaduan**;
- mengelola laporan pengaduan yang didisposisikan ke Ombudsman RI dari sistem SP4N-LAPOR!; dan
- melakukan tindak lanjut yang diperlukan untuk **mendorong perubahan sistemik berbasiskan data pengaduan masyarakat** untuk perbaikan penyelenggaraan negara.

Peran Perwakilan Ombudsman RI

PermenPANRB 46/2020

Manajemen Pengelolaan Pengaduan pada Pemerintah Provinsi perlu melakukan koordinasi dengan Ombudsman RI Perwakilan yang ada di setiap provinsi.

Ombudsman RI Perwakilan dapat mengambil peran dalam hal:

- **Evaluasi** tindak lanjut pengaduan Pelayanan Publik.
- Memantau, mengawasi, dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait Pelayanan Publik **yang belum atau tidak ditanggapi** oleh pengelola pengaduan.
- Menunjuk administrator untuk **mengakses dan meneruskan** laporan masyarakat dalam SP4N-LAPOR! yang tidak ditindaklanjuti oleh pengelola pengaduan sesuai ketentuan perundang undangan.
- **Membantu** pengelola pengaduan untuk **mewajibkan** seluruh penyelenggara Pelayanan Publik pada wilayah kerjanya memanfaatkan SP4N-LAPOR!.
- Membantu pengelola pengaduan dalam memberikan **sosialisasi, edukasi, dan bimbingan teknis** mengenai SP4N LAPOR! kepada masyarakat dan penyelenggara Pelayanan Publik.

Pengelolaan Pengaduan dan SP4N

Dasar Hukum

Pengelolaan Pengaduan

SP4N

SP4N-LAPOR!

- UU 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Perpres 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Permenpan 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024
- KepmenpanRB 680 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Permendagri 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
- PermenPANRB 5 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

Standar Layanan

- Pedoman penyelenggaraan pelayanan
- Acuan penilaian kualitas pelayanan
- Dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur

Tujuan:

- Memberikan kepastian
- Meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan
- Selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat

Penyelenggara



- Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

Pengguna layanan



Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan

Komponen Standar Pelayanan

- Dasar hukum
- Persyaratan
- Sistem, mekanisme dan prosedur
- Jangka waktu penyelesaian
- Biaya/tarif
- Produk pelayanan
- Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- Kompetensi pelaksana
- Pengawasan internal
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- Jumlah pelaksana
- Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan
- Evaluasi Kinerja Pelaksana

Pengelolaan Pengaduan dan SP4N

Dasar Hukum

Pengelolaan Pengaduan

Peraturan/UU mensyaratkan pembentukan Pengelolaan Pengaduan di tiap penyelenggara pelayanan publik

SP4N

SP4N-LAPOR!

Pengaduan dilakukan terhadap...



Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan;



Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pengelolaan Pengaduan

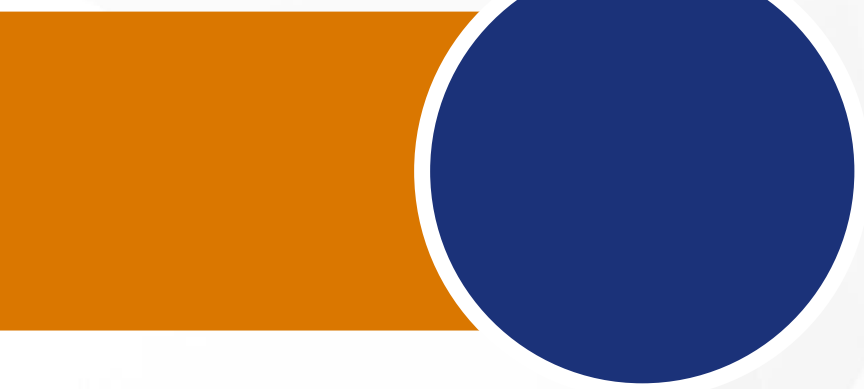
Pengaduan

Penyampaian keluhan yang disampaikan Pengadu kepada pengelola Pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara

Pengelolaan Pengaduan

Kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan

- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah



Mengapa pengelolaan pengaduan menjadi penting ?

Hak Masyarakat

- Menyampaikan pengaduan (Pasal 2 Ayat 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik).
- Mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
- Mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Ombudsman.
- Mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan Ombudsman.

(Pasal 18 huruf c, g dan h Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)

Hak Masyarakat

- Menyampaikan pengaduan (Pasal 2 Ayat 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik).
- Mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
- Mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Ombudsman.
- Mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan Ombudsman.

Pasal 18 huruf c, g dan h Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kesempatan Klarifikasi

Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 14 huruf d Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Hak Masyarakat

- Menyampaikan pengaduan (Pasal 2 Ayat 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik).
- Mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan
- Mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan Ombudsman.
- Mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan Ombudsman.

Pasal 18 huruf c, g dan h Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kesempatan Klarifikasi

Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 14 huruf d Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Evaluasi Penyeleggaran Pelayanan Publik

Kewajiban Pengelolaan Pengaduan



Menyediakan sarana dan menugaskan pelaksana yang kompeten

Mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab
serta sarana pengaduan



Mengelola pengaduan dari penerima pelayanan, rekomendasi
Ombudsman, DPR, DPRD Provinsi dan Kabupaten/Kota

Menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan

Pengelolaan Pengaduan

Sarana Pengaduan

Setiap Penyelenggara wajib menyediakan sarana Pengaduan untuk mengelola pengaduan pelayanan publik.



Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 3 Ayat 1



Dokumentasi Ombudsman Republik Indonesia dalam Penilaian Kepatuhan Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2024



Pengelolaan Pengaduan

Mekanisme dan Tata Cara

Penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud meliputi:

- a. penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu.
- b. penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi.
- c. penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
- d. penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan

Pengelolaan Pengaduan dan SP4N

Dasar Hukum

Pengelolaan Pengaduan

SP4N

SP4N-LAPOR!

SP4N merupakan integrasi seluruh Pengelolaan Pengaduan di tiap penyelenggara pelayanan publik, dengan prinsip *no wrong door policy* yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik.

Pengelolaan Pengaduan dan SP4N

Dasar Hukum

Pengelolaan Pengaduan

SP4N

SP4N-LAPOR!

- SP4N-LAPOR! (atau dikenal dengan LAPOR!) adalah salah satu instrumen SP4N
- K/L/D yang belum memiliki aplikasi didorong menggunakan SP4N-LAPOR!

LAPOR sebagai instrumen SP4N

Mudah

- ❖ Mudah Diakses
- ❖ Kanal beragam dan terintegrasi:
 - www.lapor.go.id
 - SMS 1708
 - Mobile Apps
 - Twitter & Facebook
- ❖ Mekanisme interaktif
- ❖ Tersedia fitur whistleblower
- ❖ Mudah Dikelola
- ❖ Layanan berbasis teknologi
- ❖ Tersedia dashboard pengelolaan

Terpadu

- ❖ Terhubung dengan K/L/D/BUMN
- ❖ Menghubungkan berbagai instansi
- ❖ Konsep *no wrong door policy*
- ❖ Disposisi & Tindak Lanjut Digital
- ❖ Koordinasi lebih cepat dan tepat
- ❖ Integrasi dengan Kanal Existing
- ❖ Mudah diadopsi, tanpa biaya teknis

Tuntas

- ❖ Akuntabilitas
- ❖ Proses Laporan mudah ditelusuri
- ❖ Status penanganan terlacak #ID
- ❖ Membuka ruang diskusi publik
- ❖ Indikator Tindak Lanjut
- ❖ Ketuntasan termonitor
- ❖ Indikator "Merah, Kuning, Hijau"
- ❖ Publikasi Statistik
- ❖ Masyarakat menilai langsung
- ❖ Audit kinerja secara partisipatif

Mekanisme Pengelolaan Pengaduan dalam SP4N

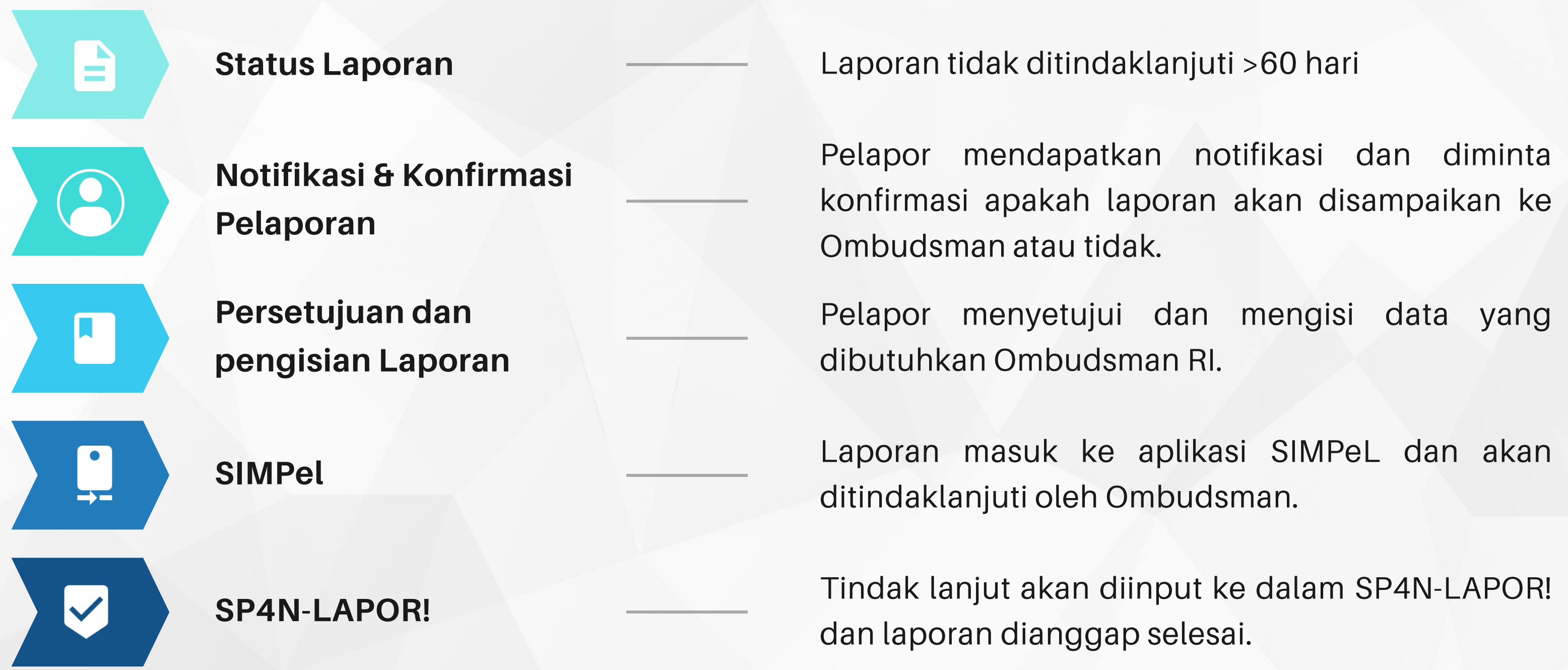
(1) Mekanisme Pengelolaan Pengaduan dalam SP4N meliputi:

- a. penerimaan;
- b. pengolahan; dan
- c. tindak lanjut aduan.

(2) Mekanisme sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus didasarkan pada prinsip transparansi, objektivitas, keadilan, kerahasiaan, dan akuntabilitas.

Integrasi SP4N-LAPOR! dengan SIMPeL Ombudsman

Mekanisme penyampaian ke SIMPeL Ombudsman :



Pengaduan yang diteruskan dari SP4N-LAPOR! ke Ombudsman



- Pada periode 2022-2024, ada 78 (tujuh puluh) Pengaduan yang diteruskan dari SP4N-LAPOR! kepada Ombudsman, dan 50 (lima puluh) Pengaduan dengan status ditutup. (*sumber: data SIMPeL 4.0 per tanggal 24 April 2024)
- Pada Periode 2024, terdapat 48 laporan yang diteruskan ke Ombudsman. (*sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024)
- Pada 1 Januari – 21 Oktober 2025, terdapat 62 pengaduan yang diteruskan ke Ombudsman. (*sumber: Data Dashboard Monitoring Ombudsman Republik Indonesia)

Isu Dalam Pengelolaan SP4N

a

Organisasi

- Pada tingkat daerah, fungsi pejabat pengelolaan pengaduan terutama melalui aplikasi SP4N-LAPOR sedang dalam masa transisi.
- Belum adanya penunjukkan admin instansi termasuk pemutakhiran dan alih tugas admin instansi/petugas pengelola pengaduan.

b

Sumber Daya Manusia

Kebutuhan akan sumber daya manusia yang kompeten dan jumlah yang memadai menjadi kebutuhan yang mendesak

c

Tatalaksana

- Proses penyelesaian pengaduan adalah hal yang paling menentukan kepuasan dan kepercayaan masyarakat
- Kecepatan yang terukur dalam menyelesaikan sebuah pengaduan

Isu Dalam Pengelolaan SP4N

d

Komunikasi dan Partisipasi Publik

- Tingkat penggunaan kanal SP4N-LAPOR!
- Masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai cara penggunaan kanal ini

e

Pemantauan dan Evaluasi

Dilakukan secara berkala dan berjenjang atas capaian kinerja pengelolaan dan sasaran strategis pengembangan SP4N dengan ketentuan berdasarkan PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2025.

f

Teknologi Informasi dan Komunikasi

- Integrasi dengan kanal pengaduan lainnya
- Peningkatan infrastruktur
- Fungsi dan tampilan aplikasi

Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Melalui SP4N-LAPOR!

Berdasarkan hasil FGD Optimalisasi Governansi SP4N-LAPOR! Se Kalimantan Utara, 7 November 2024

1. Terdapat beberapa tantangan yang membutuhkan tindak lanjut oleh Pemerintah Daerah

- ☐ Diperlukan adanya dukungan pimpinan daerah terkait peningkatan kualitas pengelolaan pengaduan, baik dari adanya regulasi hingga pengawasan terhadap pengelolaan pengaduan dan tindak lanjut penyelesaian pengaduan.
- ☐ Di beberapa pemerintah daerah di wilayah Kalimantan Utara belum memiliki regulasi daerah terkait pengelolaan pengaduan beserta SOP nya, serta bagi pemerintah daerah yang sudah memiliki regulasi belum dilakukan pemutakhiran.
- ☐ Belum adanya peningkatan kompetensi petugas pengelolaan pengaduan.
- ☐ Pelaksanaan evaluasi dan tindak lanjut terkait pengelolaan pengaduan oleh beberapa Pemerintah Daerah di Kalimantan Utara belum secara optimal berdampak pada pengelolaan pengaduan.
- ☐ Sosialisasi kepada masyarakat terkait sarana pengaduan termasuk SP4N-LAPOR! belum dilaksanakan secara optimal dikarenakan terbatasnya anggaran dan kompetensi petugas pengelolaan pengaduan.

Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Melalui SP4N-LAPOR!

Berdasarkan hasil FGD Optimalisasi Governansi SP4N-LAPOR! Se Kalimantan Utara, 7 November 2024

2. Adanya rencana aksi yang akan dilakukan oleh pemerintah daerah sebagai upaya meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan termasuk melalui SP4N-LAPOR!, sebagai berikut:

- ☐ Pemerintah Kota Tarakan, akan melakukan pelatihan berkelanjutan dalam penanganan pengelolaan pengaduan;
- ☐ Pendelegasian wewenang yang jelas dan panduan tertulis mengenai pengelolaan pengaduan;
- ☐ Penyediaan sarana dan prasarana untuk menunjang pengelolaan pengaduan.

Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Melalui SP4N-LAPOR!

Berdasarkan hasil FGD Optimalisasi Governansi SP4N-LAPOR! Se Kalimantan Utara, 7 November 2024

3. Saran

- ☐ Perlu adanya dukungan pimpinan daerah dalam mendorong pengelolaan pengaduan yang berkualitas dengan adanya regulasi daerah dan SOP terkait pengelolaan pengaduan sebagai pedoman pengelolaan pengaduan di lingkungan pemerintah daerah, serta mendukung tindak lanjut atas rencana aksi yang telah disusun beserta pemenuhan anggarannya.
- ☐ Perlu adanya peningkatan kompetensi petugas pengelolaan pengaduan melalui bimtek, internalisasi atau kegiatan sejenis.
- ☐ Perlu adanya evaluasi dan pengawasan terhadap tindak lanjut hasil evaluasi.
- ☐ Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat terkait sarana pengaduan yang disediakan oleh pemerintah daerah termasuk penggunaan aplikasi LAPOR!.

Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan Melalui SP4N-LAPOR!

- ❑ Ombudsman telah melakukan evaluasi atas tindak lanjut FGD, dengan mengirimkan surat kepada Kepala Daerah se-Kalimantan Utara, tanggal 24 Juni 2025.
- ❑ Pemerintah Kota Tarakan, telah menanggapi surat tersebut tanggal 19 Agustus 2025 dengan menyampaikan bahwa:
 1. Walikota Tarakan telah menerapkan Keputusan Wali Kota Tarakan nomor 100.3.3.3/HK-VI/304/2025 tanggal 11 Juni 2025 tentang Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Lingkungan Pemerintah Kota Tarakan yang menetapkan susunan keanggotaan tim, struktur, uraian tugas, dan alur pengelolaan pengaduan.
 2. Telah melakukan sisulisasi melalui media luar dan publikasi melalui media komunikasi public Pemerintah Kota Tarakan.
 3. Akan dilaksanakan pelatihan pengelolaan pengaduan bagi petugas pelayanan pengaduan dan penyediaan sarana

Optimalisasi Pengelolaan Pengaduan

- ☐ Komitmen yang kuat.
- ☐ Partisipasi masyarakat melalui sosialisasi, forum konsultasi publik, dsb.
- ☐ Sarana pengaduan dan pengelolaan pengaduan yang memadai.
- ☐ Mekanisme pengelolaan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.
- ☐ Landasan hukum pengelolaan pengaduan yang jelas
- ☐ Kompetensi SDM pengelola pengaduan.
- ☐ Monitoring dan evaluasi rutin.



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN KALIMANTAN UTARA



Jalan Kusuma Bangsa No. 33, Tarakan,
Kalimantan Utara 77121



0551 3805684



0811 274 3737



ombudsman.go.id



pengaduan.kaltara@ombudsman.go.id

AWASI TEGUR
LAPORKAN!