KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA

JALAN JENDRAL SUDIRMAN KAV.69, JAKARTA 12190

TELEPON (021) 7398381-7398382, FAKSIMILE (021) 7398323, SITUS http: //www.menpan.go.id

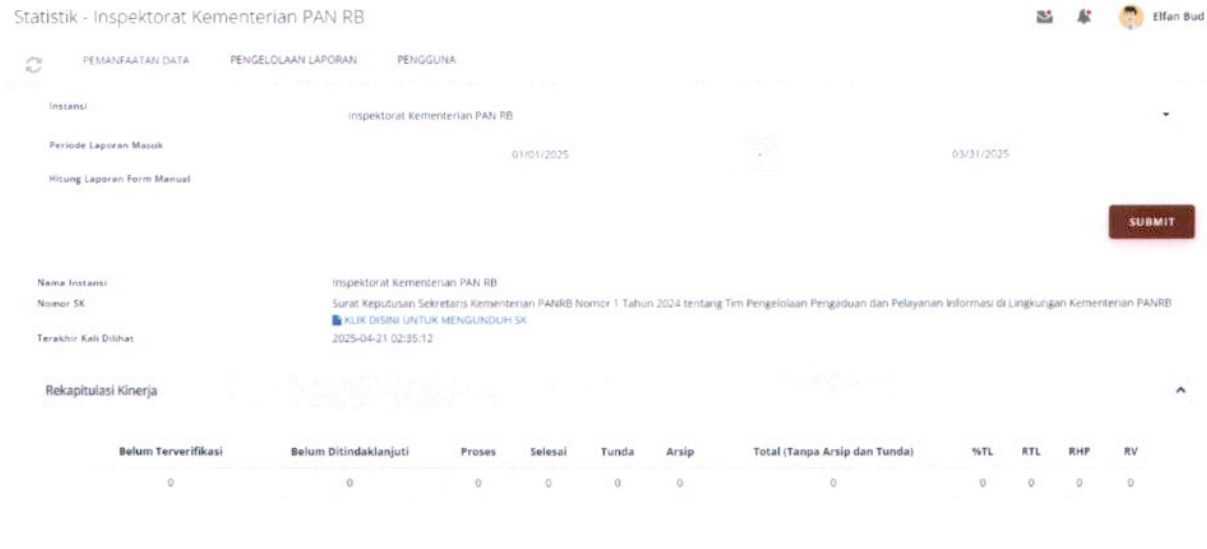
Nomor	:	LHM-50/PI.05.02/2025	Jakarta, 21 April 2025
Lampiran	:	-	
Hal	:	Laporan Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat melalui SP4N-LAPOR! di Lingkungan Inspektorat Kementerian PANRB periode 1 Januari 2025 s.d. 31 Maret 2025	

Yth.
Kepala Biro Data Komunikasi, Informasi Publik
di Tempat

Dalam rangka peningkatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang efektif dan efisien, maka diperlukan monitoring dan evaluasi atas penyelesaian pengaduan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, salah satu tugas Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) yaitu memberikan informasi kepada Admin Instansi/Organisasi menganai status penyelesaian, serta berdasarkan Surat Keputusan Sekretaris Kementerian PANRB Nomor 1 Tahun 2024 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi di Lingkungan Kementerian PANRB, pejabat penghubung juga diwajibkan untuk memberikan laporan atas tindak lanjut pengelolaan pengaduan Aplikasi LAPOR! dan Pelayanan Informasi di lingkungan Kementerian PANRB.

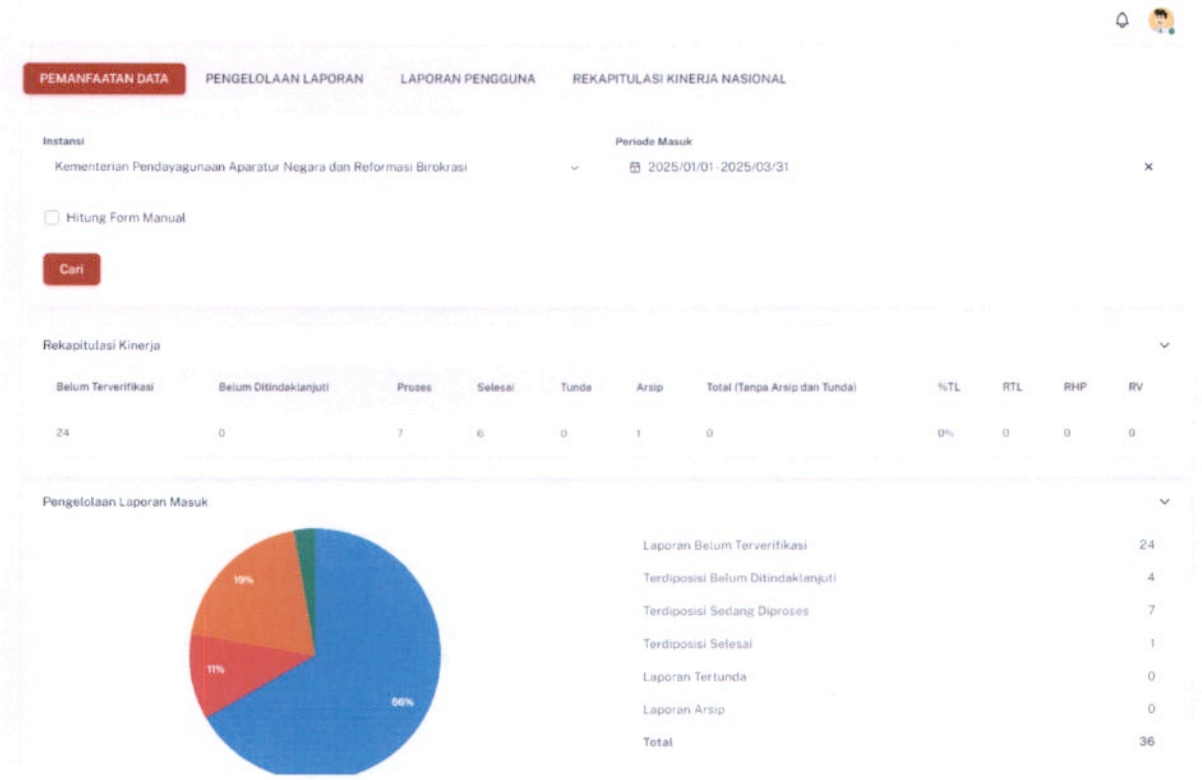
Sehubungan dengan hal tersebut, kami selaku pejabat penghubung telah melaksanakan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat atas pengaduan yang diterima melalui aplikasi LAPOR! Maupun pengaduan yang diterima secara langsung. Berikut kami sampaikan rekapitulasi atas pengaduan yang diterima Inspektorat periode 1 Januari 2025 s.d. 31 Maret 2025:

A. Pengaduan melalui Aplikasi LAPOR! Unit Kerja Inspektorat Kementerian PANRB



Berdasarkan pemantauan pada aplikasi LAPOR! versi sebelumnya untuk unit Inspektorat, tidak terdapat pengaduan yang masuk kepada Inspektorat Kementerian PANRB selama periode 1 Januari 2025 s.d. 31 Maret 2025.

B. Permasalahan Pengaduan melalui Aplikasi LAPOR! V4



Berdasarkan pemantauan pada aplikasi LAPOR! V4 terdapat kendala tidak dapat menyajikan rekapitulasi pengaduan level unit kerja. Pada aplikasi tersebut hanya bisa memilih pengaduan untuk level Kementerian PANRB sehingga menyajikan seluruh pengaduan yang masuk pada Kementerian PANRB selama periode 1 Januari 2025 s.d. 31 Maret 2025.

Demikian laporan ini kami sampaikan. Atas perhatian Saudara, kami mengucapkan terima kasih.

Inspektur Kementerian PANRB,

Aan Syaiful Ambia
NIP. 196709161988031001