

Nomor : LHE- 46 /PI.01/2026 15 Juni 2026
Lampiran : -
Perihal : Laporan Hasil Evaluasi Pengelolaan Pengaduan
Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian PANRB
Periode Desember 2025 sampai dengan Mei 2026

Yth. Sekretaris Kementerian PANRB
di Jakarta

Memenuhi amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional dan Keputusan Sekretaris Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2025 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi di Lingkungan Kementerian PANRB, Tim kami telah melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian PANRB periode Desember 2025 sampai dengan Mei 2026, dengan uraian hasil evaluasi sebagai berikut:

1. Dasar Penugasan

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
- d. Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- e. Keputusan Sekretaris Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2025 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Informasi di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- f. Surat Tugas Inspektur Nomor 25/PI.01/2026, Tim kami telah melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian PANRB periode Desember 2025 s.d. Mei 2026

2. Maksud dan Tujuan Evaluasi

Kegiatan evaluasi dimaksudkan sebagai upaya pengendalian dan pengawasan penanganan pengaduan masyarakat, dalam rangka optimalisasi penanganan pengaduan di lingkungan Kementerian PANRB.

Tujuan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah untuk menilai efektivitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian PANRB, sekaligus mengidentifikasi permasalahan, kendala, dan/atau umpan balik sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan tata kelola.

3. Ruang Lingkup Evaluasi

Lingkup evaluasi meliputi pengelolaan pengaduan mulai dari prosedur penerimaan, pengolahan, dan tindak lanjut periode 1 Desember 2025 sampai dengan 31 Mei 2026. Evaluasi lapangan dilaksanakan pada tanggal 2 sampai dengan 15 Juni 2026, sehingga analisis dan kesimpulan dihimpun berdasarkan data dan informasi periode tersebut.

4. Metodologi Evaluasi

Model evaluasi ini berupa *desk evaluation* dengan analisis kualitatif dan kuantitatif. Model tersebut dipilih dengan mempertimbangkan aspek kepraktisan dan kemanfaatan sehingga mampu menghasilkan saran perbaikan yang konstruktif untuk peningkatan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian PANRB.

Metodologi yang digunakan antara lain penilaian rasio penyelesaian tindak lanjut pengaduan melalui analisis ketepatan dan kualitas respons tindak lanjut pengaduan oleh Pejabat Penghubung. Kegiatan evaluasi ini telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Audit Intern Pemerintah Indonesia (SAIPI).

5. Informasi Umum

Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada Kementerian PANRB dilakukan melalui aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!), selanjutnya akan disebut aplikasi SP4N-LAPOR!. Mekanisme pengelolaan pengaduan dalam SP4N-LAPOR! meliputi penerimaan, pengolahan, dan tindak lanjut aduan dengan didasarkan pada prinsip transparansi, objektivitas, keadilan, kerahasiaan, dan akuntabilitas.

Pengaduan yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR! pada periode 1 Desember 2025 sampai dengan 31 Mei 2026 adalah sebanyak 150 pengaduan dan sudah ditindaklanjuti seluruhnya, dengan gambaran sebagai berikut:

Unit Pejabat Penghubung	Jumlah Laporan	Status Penanganan		% TL
		Belum Tindak Lanjut	Sudah Tindak Lanjut	
Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur, dan Pengawasan	1	0	1	100%
Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana	6	0	6	83%
Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur	109	0	109	86%
Deputi Bidang Pelayanan Publik	29	0	29	100%
Deputi Bidang Transformasi Digital Pemerintah	0	0	0	100%
Biro Manajemen Kinerja dan Kerja Sama	0	0	0	100%
Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Hukum	0	0	0	100%
Biro Data dan Teknologi Informasi	0	0	0	100%
Biro Komunikasi dan Informasi Publik	2	0	2	100%
Biro Umum dan Keuangan	2	0	2	100%
Inspektorat	1	0	1	100%
Jumlah	150	0	150	100%

Sumber data: SP4N-LAPOR! pada *website* <https://prod.lapor.go.id>

6. Hasil Evaluasi

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pengelolaan dan penyelesaian tindak lanjut di lingkungan Kementerian PANRB yang tercatat pada SP4N-LAPOR! Periode 1 Desember 2025 sampai dengan 31 Mei 2026 telah cukup memadai dengan dibuktikan jumlah realisasi tindak lanjut pengaduan telah mencapai 100% dari 150 pengaduan yang masuk ke Kementerian PANRB. Hal ini menunjukkan bahwa semua pengaduan pada aplikasi SP4N-LAPOR! telah direspon dan ditindaklanjuti.

Namun demikian, dari hasil evaluasi tersebut masih terdapat beberapa hal yang memerlukan perhatian dan tindak lanjut, antara lain sebagai berikut

a. SOP tidak selaras dengan Permenpan Nomor 5 Tahun 2025

Sistem pencatatan pengelolaan pengaduan masyarakat pada sistem Aplikasi SP4N-LAPOR! Telah dirancang sesuai dengan kebijakan sebagaimana diamanatkan pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2025. Selanjutnya, demi menyediakan panduan teknis, telah ditetapkan SOP Pengelolaan Aplikasi Lapor! Pejabat Penghubung Nomor PANRB-10.03.01/B.4/IP.01/2/2026 tanggal 7 April 2026. SOP

tersebut mengatur alur mekanisme penanganan dan pengelolaan aduan, siapa melakukan apa, serta standar waktu kegiatannya. Namun demikian, klasifikasi jenis aduan dan tenggat waktu yang diatur dalam SOP tersebut tidak sepenuhnya sesuai dengan klasifikasi dan waktu standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2025, dengan gambaran sebagai berikut:

No	Menurut SOP		Menurut Peraturan Menteri	
	Jenis Aduan	Waktu	Jenis Aduan	Waktu
a	Aduan ringan	5 hari	Bersifat normatif	5 hari
b	Aduan sedang	14 hari	Tidak berkadar pengawasan	14 hari
c	Aduan berat	30 hari	Berkadar pengawasan	30 hari

Seharusnya SOP yang ditetapkan mengacu, selaras dan konsisten dengan amanat kebijakan yang telah ditetapkan melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2025, khususnya terkait klasifikasi jenis aduannya.

Kondisi tersebut mengakibatkan SOP tidak berkekuatan hukum dan tidak dapat dipedomani, serta dapat menyesatkan bagi para pihak terkait.

b. Penyelesaian Tindak Lanjut Pengaduan Belum Sepenuhnya Tepat Waktu

Sebagaimana diamanatkan melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2025, bahwa penyelesaian pengaduan dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam rangka meningkatkan kepercayaan publik. Hal ini menunjukkan adanya standar mutu dan standar waktu yang diemban oleh pengelola layanan pengaduan masyarakat. Merujuk pada kebijakan tersebut, sistem aplikasi SP4N-LAPOR! menyediakan fitur proses mekanisme pengelolaan pengaduan yang terdiri atas penerimaan, pengolahan, dan tindak lanjut. Proses tindak lanjut dilaksanakan pada unit kerja terkait melalui mekanisme proses penerimaan dan pengolahan dari admin Nasional dan admin Instansi. Proses tindak lanjut tersebut diatur dengan standar waktu sesuai dengan jenis/klasifikasi laporan pengaduan, yaitu 5 hari kerja untuk aduan berkadar normatif; 14 hari kerja untuk aduan berkadar Non-Pengawasan; dan 60 hari kerja untuk aduan berkadar pengawasan. Namun demikian dalam pelaksanaannya, aplikasi SP4N-LAPOR! mencatat adanya 50 laporan pengaduan yang ditindaklanjuti tidak tepat waktu, dengan gambaran sebagai berikut:

No.	Uraian	Tenggat Waktu Tindak Lanjut		Selisih
		Riil prorata	Standar	
1	Aduan Normatif	11,56 hari kerja	5 hari kerja	6,56 hari kerja
2	Aduan Berkadar Non-Pengawasan	21,71 hari kerja	14 hari kerja	7,71 hari kerja

Rincian pada Lampiran 2 dan 3

Kondisi tersebut disebabkan oleh kelalaian Pejabat Penghubung dan Unit Kerja terkait yang kurang memperhatikan waktu penyelesaian tindak lanjut secara cermat dan tertib.

Hal tersebut dapat mempengaruhi reputasi dan tingkat kepercayaan masyarakat dalam merespon aspirasi masyarakat.

c. Standar waktu yang belum diatur

Mekanisme pengelolaan pengaduan terbagi atas fase penerimaan, pengolahan, dan tindak lanjut. Setiap unit kerja melalui pejabat penghubung masing-masing bertanggung jawab menyelesaikan tindak lanjut dengan tenggat waktu standar sesuai dengan jenis/kadar aduannya. Dengan demikian setiap pihak yang mengajukan laporan pengaduan dapat memantau tenggat waktu penyelesaian tindak lanjut sesuai dengan jenis/kadar laporannya. Namun demikian tenggat waktu penerimaan dan pengolahan sebelum didisposisi/dilimpahkan ke unit kerja belum diatur secara memadai. Dari hasil evaluasi diketahui bahwa tenggat waktu yang terealisasi untuk proses penerimaan dan pengolahan dalam periode Desember 2025 sampai dengan Mei 2026 sangat bervariasi mulai dari 1 hari hingga 75 hari. Sebanyak 37 laporan memerlukan waktu proses penerimaan dan pengolahan (sebelum waktu tindak lanjut) melebihi 3 hari kerja. Rincian data dapat dilihat pada lampiran 3. Hal ini menunjukkan penanganan atau respon yang kurang memadai.

Kondisi tersebut terjadi karena belum ada kebijakan dan SOP yang mengatur secara tegas tenggat waktu proses penerimaan dan pengolahan dimaksud.

Hal tersebut dapat mengakibatkan nilai akuntabilitas dan reliabilitas penanganan laporan pengaduan kurang optimal. Lebih jauh lagi hal tersebut dapat menurunkan reputasi dan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

d. Anomali Inkonsistensi Penutupan Pengaduan oleh Sistem pada Aplikasi SP4N-LAPOR!

Berdasarkan hasil evaluasi ditemukan anomali penutupan pengaduan oleh Sistem pada Aplikasi SP4N-LAPOR! yang tidak sesuai dengan kebijakan, dengan gambaran antara lain sebagai berikut:

1. Terdapat 70 dari 150 pengaduan atau 46,6% pengaduan yang setelah direspon menunggu respon pengadu dan belum melebihi 10 hari kerja sudah ditutup/diarsipkan oleh sistem secara otomatis. Padahal seharusnya belum ditutup karena belum melebihi 10 hari kerja;
2. Terdapat 16 dari 150 pengaduan atau 10,67% yang tidak direspon lanjutan oleh pengadu setelah dikonfirmasi oleh admin/pejabat penghubung melebihi 10 hari kerja, namun belum ditutup oleh sistem. Padahal seharusnya aduan dengan kondisi melebihi 10 hari kerja tersebut seharusnya dikategorikan selesai dan diarsipkan.

Adapun rincian atas Inkonsistensi penutupan pengaduan oleh Sistem pada Aplikasi SP4N-LAPOR! disajikan pada lampiran 4.

Hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2025 Pasal 20 ayat 4 yang menyebutkan bahwa “Dalam hal Pengadu tidak memberikan kelengkapan data dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja, pengaduannya tidak ditindaklanjuti dan akan diarsipkan”. Hal tersebut terjadi disebabkan masih kurang memadainya mekanisme evaluasi atas konsistensi tata kelola dan reliabilitas sistem SP4N-LAPOR! terhadap kebijakan dan perkembangan kebutuhan.

7. Kesimpulan dan Rekomendasi

a. Kesimpulan

- 1) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian PANRB Periode Desember 2025 sampai dengan Mei 2026 telah dilaksanakan secara memadai, dengan capaian 100% atas laporan aduan sebanyak 150 pengaduan. Terhadap hal tersebut kami menyampaikan apresiasi dan penghargaan atas dedikasi dan profesionalisme berbagai pihak yang berkontribusi.
- 2) Namun demikian diperlukan evaluasi berkala terhadap reliabilitas dan akurasi pengelolaan mulai dari integritas pejabat pengelolaan, relevansi SOP dengan kebutuhan, dan sistem adanya inkonsistensi *treatment* dalam sistem aplikasi tersebut.

b. Rekomendasi

Atas hal tersebut, kami merekomendasikan sebagai berikut:

- 1) Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik selaku Admin Instansi agar melakukan evaluasi atas SOP Pengelolaan Aplikasi SP4N-Lapor!, khususnya yang berkaitan dengan tenggat waktu pelaksanaan tindak lanjut yang tidak sesuai dengan kebijakan/peraturan yang berlaku;
- 2) Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik menginstruksikan kepada Ketua Tim Pengelolaan Pengaduan selaku Admin Instansi untuk menegaskan kembali tata cara dan mekanisme pelaksanaan tindak lanjut secara cermat dan memperhatikan standar tenggat waktu tindak lanjut sesuai kebijakan yang berlaku;
- 3) Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik selaku Admin Instansi agar berkoordinasi dengan Asisten Deputi Pemberdayaan Partisipasi Publik pada Deputi Pelayanan Publik selaku Admin Nasional untuk mempertimbangkan diperlukannya kebijakan yang mengatur waktu standar untuk fase penerimaan dan pengolahan sebelum disposisi ke unit kerja/pejabat penghubung;
- 4) Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik menginstruksikan kepada Ketua Tim Pengelolaan Pengaduan selaku Admin Instansi agar melakukan evaluasi secara berkala terhadap konsistensi *treatment* pengaduan dan perkembangan kebutuhan, sekaligus dalam rangka mengidentifikasi lebih lanjut penyebab inkonsistensi atas *treatment* pengaduan dalam sistem aplikasi SP4N-LAPOR!;
- 5) Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik selaku Admin Instansi agar berkoordinasi dengan Asisten Deputi Pemberdayaan Partisipasi Publik pada Deputi Pelayanan Publik selaku Admin Nasional untuk membahas dan memperbaharui sistem aplikasi SP4N-LAPOR! atas adanya inkonsistensi *treatment* penutupan aduan.

Demikian kami sampaikan. Atas perkenan dan arahan Bapak selanjutnya, kami haturkan terima kasih.

Inspektur Kementerian,

Dadan Kusnindar
NIP. 197107271992021001

Penyelesaian Tindak Lanjut Pengaduan Belum Tepat Waktu**Data Pengaduan di Lingkungan Kementerian PANRB****Periode 1 Desember 2025 s.d. 31 Mei 2026**

Unit Kerja	Normatif	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	Pengaduan Berkadar Pengawasan	Total
Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur, dan Pengawasan	0	1	0	1
Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana	2	4	0	6
Deputi Bidang SDM Aparatur	76	21	12	109
Deputi Bidang Pelayanan Publik	18	11	0	29
Deputi Bidang Transformasi Digital Pemerintah	0	0	0	0
Biro Manajemen Kinerja dan Kerja Sama	0	0	0	0
Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Hukum	0	0	0	0
Biro Data dan Teknologi Informasi	0	0	0	0
Biro Komunikasi dan Informasi Publik	2	0	0	2
Biro Umum dan Keuangan	1	0	1	2
Inspektorat Kementerian	1	0	0	1
Total	100	37	13	150

Penyelesaian Tindak Lanjut Pengaduan Belum Tepat Waktu**1. Klasifikasi Pengaduan Normatif**

No	Unit Kerja	No	Tracking ID	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Laju TL (Hari Kerja) dari disposisi	Standar	Hari Telat
1	Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana	1	15952605024203	Jum, 6 Mar 26	Sen, 30 Mar 26	12	5	7
2	Deputi Bidang SDM Aparatur	1	02510095836645	Jum, 12 Des 25	Rab, 24 Des 25	9	5	4
		2	02510135212533	Kam, 9 Apr 26	Sen, 20 Apr 26	8	5	3
		3	02620101302256	Sel, 20 Jan 26	Sen, 2 Feb 26	10	5	5
		4	11025091226463	Jum, 12 Des 25	Sel, 30 Des 25	11	5	6
		5	11025151501024	Rab, 17 Des 25	Rab, 7 Jan 26	13	5	8
		6	11026032215571	Rab, 4 Mar 26	Jum, 13 Mar 26	8	5	3
		7	11026140336340	Sen, 16 Feb 26	Rab, 25 Feb 26	6	5	1
		8	11026141323175	Sel, 20 Jan 26	Kam, 5 Feb 26	13	5	8
		9	11026171555339	Sen, 20 Apr 26	Rab, 29 Apr 26	8	5	3
		10	11026220830063	Kam, 26 Feb 26	Sel, 10 Mar 26	9	5	4
		11	11026262334198	Sel, 27 Jan 26	Rab, 11 Feb 26	12	5	7
		12	11026270217340	Rab, 29 Apr 26	Sen, 11 Mei 26	8	5	3
		13	11026280715275	Rab, 29 Apr 26	Sen, 18 Mei 26	11	5	6
		14	11026280903295	Rab, 29 Apr 26	Sen, 11 Mei 26	8	5	3
		15	15726170346432	Rab, 18 Feb 26	Rab, 25 Feb 26	6	5	1
		16	15726280037257	Rab, 29 Apr 26	Sen, 18 Mei 26	11	5	6

No	Unit Kerja	No	Tracking ID	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Laju TL (Hari Kerja) dari disposisi	Standar	Hari Telat
		17	22605111314963	Rab, 6 Mei 26	Sen, 18 Mei 26	7	5	2
		18	02606074326134	Sen, 6 Apr 26	Sel, 14 Apr 26	7	5	2
		19	02606100029594	Kam, 9 Apr 26	Rab, 29 Apr 26	15	5	10
		20	02623114446530	Rab, 29 Apr 26	Sen, 11 Mei 26	8	5	3
		21	11025040345526	Kam, 4 Des 25	Sen, 29 Des 25	16	5	11
		22	11025050418253	Sen, 8 Des 25	Sen, 29 Des 25	14	5	9
		23	11025100515025	Jum, 12 Des 25	Sel, 30 Des 25	11	5	6
		24	11025142345199	Rab, 17 Des 25	Rab, 24 Des 25	6	5	1
		25	11026040844284	Sen, 4 Mei 26	Sen, 11 Mei 26	6	5	1
		26	11026080422463	Sen, 9 Mar 26	Sel, 17 Mar 26	7	5	2
		27	11026091300580	Sel, 10 Mar 26	Sen, 20 Apr 26	24	5	19
		28	11026210403045	Rab, 21 Jan 26	Rab, 11 Feb 26	16	5	11
		29	11026211707423	Kam, 22 Jan 26	Jum, 6 Feb 26	12	5	7
		30	11026220422414	Sel, 3 Feb 26	Sen, 23 Feb 26	13	5	8
		31	11026300246587	Kam, 30 Apr 26	Sen, 11 Mei 26	7	5	2
		32	11026300248442	Kam, 30 Apr 26	Sen, 11 Mei 26	7	5	2
		33	15725140956173	Rab, 17 Des 25	Sen, 29 Des 25	7	5	2
		34	15726241300519	Rab, 29 Apr 26	Sel, 12 Mei 26	9	5	4
		35	23832610143248	Jum, 17 Apr 26	Sel, 28 Apr 26	8	5	3
		36	65426010321526	Kam, 2 Apr 26	Sel, 21 Apr 26	13	5	8

No	Unit Kerja	No	Tracking ID	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Laju TL (Hari Kerja) dari disposisi	Standar	Hari Telat
		37	67126200256414	Sel, 21 Apr 26	Rab, 29 Apr 26	7	5	2
3	Deputi Bidang Pelayanan Publik	1	02606153800952	Jum, 6 Feb 26	Sen, 23 Feb 26	10	5	5
		2	02624120625582	Kam, 26 Feb 26	Jum, 6 Mar 26	7	5	2
		3	11025290723251	Sel, 30 Des 25	Sen, 6 Apr 26	60	5	55
		4	11026071159314	Rab, 11 Mar 26	Kam, 26 Mar 26	7	5	2
		5	44925161947440	Rab, 17 Des 25	Sen, 2 Feb 26	30	5	25
Rata-rata Waktu Telat						11,43		6,43

2. Klasifikasi Laporan Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan

No	Unit Kerja	No	Tracking ID	Tanggal Disposisi	Tanggal Tindak Lanjut Pertama	Laju TL (Hari Kerja) dari disposisi	Standar	Jumlah hari Telat
1	Deputi Bidang SDM Aparatur	1	02619145740066	Rab, 21 Jan 26	Sen, 23 Feb 26	22	14	8
		2	44926260234472	Sen, 26 Jan 26	Sen, 23 Feb 26	19	14	5
2	Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana	1	11026130637255	Sen, 16 Feb 26	Sen, 30 Mar 26	24	14	10
		2	91026130740303	Sen, 16 Feb 26	Sen, 30 Mar 26	24	14	10
3	Deputi Bidang Pelayanan Publik	1	02523155137503	Rab, 24 Des 25	Sen, 19 Jan 26	15	14	1
		2	10612511063354	Jum, 12 Des 25	Sen, 2 Feb 26	33	14	19
		3	11025080432192	Rab, 24 Des 25	Sen, 19 Jan 26	15	14	1
Rata-rata Waktu Telat						21,7		7,71

Pelaksanaan Verifikasi dan Disposisi Pengaduan oleh Admin Instansi Terlalu Lama

Pelaksanaan Verifikasi dan Disposisi Pengaduan oleh Admin Instansi

No	Unit Kerja	No	Tracking ID	Tanggal Laporan Masuk	Tanggal Disposisi	Laju TL (Hari Kerja) dari laporan masuk	Standar	Hari Telat
1	Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana	1	28226090755550	Kam, 9 Apr 26	Rab, 15 Apr 26	5	3	2
		2	44926120315383	Sen, 12 Jan 26	Kam, 15 Jan 26	4	3	1
2	Deputi Bidang SDM Aparatur	1	02510135212533	Rab, 10 Des 25	Kam, 9 Apr 26	75	3	72
		2	02602210233300	Jum, 2 Jan 26	Sel, 3 Feb 26	22	3	19
		3	02606100029594	Sen, 6 Apr 26	Kam, 9 Apr 26	4	3	1
		4	02618075107947	Sen, 18 Mei 26	Kam, 21 Mei 26	4	3	1
		5	02623114446530	Kam, 23 Apr 26	Rab, 29 Apr 26	5	3	2
		6	11025020658007	Sel, 2 Des 25	Rab, 21 Jan 26	33	3	30
		7	11025091226463	Sel, 9 Des 25	Jum, 12 Des 25	4	3	1
		8	11026071110051	Rab, 7 Jan 26	Sen, 12 Jan 26	4	3	1
		9	11026090249310	Sen, 9 Feb 26	Sen, 16 Feb 26	5	3	2

No	Unit Kerja	No	Tracking ID	Tanggal Laporan Masuk	Tanggal Disposisi	Laju TL (Hari Kerja) dari laporan masuk	Standar	Hari Telat
		10	11026100756083	Sel, 10 Mar 26	Sel, 17 Mar 26	6	3	3
		11	11026110402518	Sab, 11 Apr 26	Jum, 17 Apr 26	5	3	2
		12	11026120528125	Min, 12 Apr 26	Min, 19 Apr 26	5	3	2
		13	11026141323175	Rab, 14 Jan 26	Sel, 20 Jan 26	4	3	1
		14	11026211637329	Sel, 21 Apr 26	Sen, 27 Apr 26	5	3	2
		15	11026220422414	Kam, 22 Jan 26	Sel, 3 Feb 26	9	3	6
		16	11026220830063	Min, 22 Feb 26	Kam, 26 Feb 26	4	3	1
		17	11026221043450	Rab, 22 Apr 26	Rab, 29 Apr 26	6	3	3
		18	11026230358113	Kam, 23 Apr 26	Rab, 29 Apr 26	5	3	2
		19	15726131117577	Sen, 13 Apr 26	Min, 19 Apr 26	5	3	2
		20	15726241300519	Jum, 24 Apr 26	Rab, 29 Apr 26	4	3	1
		21	23832610143248	Jum, 10 Apr 26	Jum, 17 Apr 26	6	3	3
		22	50326090205435	Kam, 9 Apr 26	Rab, 15 Apr 26	5	3	2
		23	67126141054222	Rab, 14 Jan 26	Kam, 22 Jan 26	6	3	3
		24	67126220122070	Rab, 22 Apr 26	Sel, 28 Apr 26	5	3	2
		25	67126270153440	Jum, 27 Mar 26	Rab, 1 Apr 26	4	3	1
		26	88425230230037	Sel, 23 Des 25	Rab, 7 Jan 26	9	3	6
3	Deputi Bidang Pelayanan Publik	1	02616092841369	Kam, 16 Apr 26	Sen, 27 Apr 26	8	3	5
		2	10622625021843	Rab, 25 Feb 26	Sen, 2 Mar 26	4	3	1
		3	11025080432192	Sen, 8 Des 25	Rab, 24 Des 25	13	3	10

No	Unit Kerja	No	Tracking ID	Tanggal Laporan Masuk	Tanggal Disposisi	Laju TL (Hari Kerja) dari laporan masuk	Standar	Hari Telat
		4	11026041557000	Sab, 4 Apr 26	Kam, 9 Apr 26	4	3	1
		5	11026071159314	Rab, 7 Jan 26	Rab, 11 Mar 26	43	3	40
		6	11026200601326	Sen, 20 Apr 26	Rab, 29 Apr 26	8	3	5
4	Biro Umum dan Keuangan	1	02509100748765	Sel, 9 Des 25	Jum, 12 Des 25	4	3	1
5	Biro Komunikasi dan Informasi Publik	1	11026190618278	Sen, 19 Jan 26	Sel, 3 Feb 26	12	3	9
		2	65426060852526	Sen, 6 Apr 26	Rab, 15 Apr 26	8	3	5

Inkonsistensi penutupan pengaduan oleh Sistem pada Aplikasi SP4N-LAPOR!**1. Pengaduan yang belum lebih dari 10 hari tapi sudah ditutup oleh sistem**

No	Unit Kerja	No	Tracking ID	Tanggal Respon awal	Tanggal Ditutup Sistem	Laju TL (Hari Kerja)
1	Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur, dan Pengawasan	1	50326020903408	Min, 22 Feb 26	Jum, 6 Mar 26	10
2	Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana	2	11026130637255	Sen, 30 Mar 26	Sen, 13 Apr 26	10
		3	15952605024203	Sen, 30 Mar 26	Sen, 13 Apr 26	10
		4	91026130740303	Sen, 30 Mar 26	Sen, 13 Apr 26	10
3	Deputi Bidang SDM Aparatur	5	02602210233300	Sel, 3 Feb 26	Sel, 17 Feb 26	9
		6	02606121301102	Sen, 11 Mei 26	Sen, 25 Mei 26	9
		7	02620101302256	Sen, 2 Feb 26	Sen, 16 Feb 26	10
		8	02623114446530	Sen, 11 Mei 26	Sen, 25 Mei 26	9
		9	11025020658007	Sen, 2 Feb 26	Sen, 16 Feb 26	10
		10	11025151501024	Rab, 7 Jan 26	Rab, 21 Jan 26	10
		11	11026021428511	Jum, 10 Apr 26	Sel, 21 Apr 26	8
		12	11026032215571	Jum, 13 Mar 26	Jum, 27 Mar 26	6
		13	11026040844284	Sen, 11 Mei 26	Sen, 25 Mei 26	9
		14	11026071110051	Kam, 15 Jan 26	Kam, 29 Jan 26	10
		15	11026080422463	Sel, 17 Mar 26	Sel, 31 Mar 26	6
		16	11026090249310	Rab, 25 Feb 26	Jum, 20 Mar 26	7

No	Unit Kerja	No	Tracking ID	Tanggal Respon awal	Tanggal Ditutup Sistem	Laju TL (Hari Kerja)
		17	11026090700434	Sen, 16 Mar 26	Sen, 30 Mar 26	6
		18	11026100756083	Sel, 17 Mar 26	Sel, 31 Mar 26	6
		19	11026110402518	Rab, 29 Apr 26	Kam, 14 Mei 26	10
		20	11026130337101	Sel, 31 Mar 26	Sel, 14 Apr 26	10
		21	11026141323175	Kam, 5 Feb 26	Kam, 19 Feb 26	9
		22	11026160913048	Rab, 29 Apr 26	Kam, 14 Mei 26	10
		23	11026171555339	Sen, 4 Mei 26	Sen, 18 Mei 26	9
		24	11026210403045	Rab, 11 Feb 26	Rab, 25 Feb 26	9
		25	11026211707423	Jum, 6 Feb 26	Jum, 20 Feb 26	9
		26	11026220830063	Sel, 10 Mar 26	Sel, 24 Mar 26	6
		27	11026221043450	Kam, 7 Mei 26	Rab, 20 Mei 26	9
		28	11026230358113	Sel, 5 Mei 26	Sel, 19 Mei 26	9
		29	11026260711141	Sel, 3 Feb 26	Jum, 20 Feb 26	9
		30	11026261832568	Sen, 11 Mei 26	Sen, 25 Mei 26	9
		31	11026262334198	Rab, 11 Feb 26	Rab, 25 Feb 26	9
		32	11026270217340	Sen, 11 Mei 26	Sen, 25 Mei 26	9
		33	11026280903295	Sen, 11 Mei 26	Sen, 25 Mei 26	9
		34	11026291242339	Sel, 3 Feb 26	Sel, 17 Feb 26	9
		35	11026291336548	Sel, 31 Mar 26	Sel, 14 Apr 26	10
		36	11026300246587	Sen, 11 Mei 26	Sen, 25 Mei 26	9
		37	11026300248442	Sen, 11 Mei 26	Sen, 25 Mei 26	9
		38	14882601075602	Rab, 6 Mei 26	Rab, 20 Mei 26	9

No	Unit Kerja	No	Tracking ID	Tanggal Respon awal	Tanggal Ditutup Sistem	Laju TL (Hari Kerja)
		39	15725140956173	Sen, 29 Des 25	Sen, 19 Jan 26	10
		40	15726051548253	Sen, 11 Mei 26	Sen, 25 Mei 26	9
		41	15726170346432	Rab, 25 Feb 26	Jum, 20 Mar 26	7
		42	15726262109330	Sel, 31 Mar 26	Sel, 14 Apr 26	10
		43	16526180527093	Sel, 31 Mar 26	Sel, 14 Apr 26	10
		44	23742625235933	Sel, 3 Feb 26	Sel, 17 Feb 26	9
		45	44426221258302	Sel, 31 Mar 26	Sel, 14 Apr 26	10
		46	50326170302159	Sel, 31 Mar 26	Sel, 14 Apr 26	10
		47	65426020535311	Sel, 3 Feb 26	Sel, 17 Feb 26	9
		48	67125140842362	Rab, 7 Jan 26	Sel, 27 Jan 26	10
		49	67125140851154	Rab, 7 Jan 26	Jum, 17 Apr 26	10
		50	67126141054222	Sen, 2 Feb 26	Sen, 16 Feb 26	10
		51	67126200256414	Rab, 29 Apr 26	Kam, 14 Mei 26	10
		52	67126220122070	Rab, 29 Apr 26	Kam, 14 Mei 26	10
		53	67126270153440	Kam, 2 Apr 26	Kam, 16 Apr 26	10
		54	67126270807000	Rab, 13 Mei 26	Rab, 27 Mei 26	8
		55	67126280949187	Sel, 31 Mar 26	Sel, 14 Apr 26	10
		56	88425230230037	Rab, 7 Jan 26	Rab, 21 Jan 26	10
3	Deputi Bidang Pelayanan Publik	57	02611134047560	Sel, 12 Mei 26	Sel, 26 Mei 26	9
		58	02611140741482	Sel, 12 Mei 26	Sel, 26 Mei 26	9
		59	02616092841369	Rab, 29 Apr 26	Kam, 14 Mei 26	10
		60	02624120625582	Jum, 6 Mar 26	Jum, 20 Mar 26	8

No	Unit Kerja	No	Tracking ID	Tanggal Respon awal	Tanggal Ditutup Sistem	Laju TL (Hari Kerja)
		61	10612511063354	Sen, 2 Feb 26	Sen, 16 Feb 26	10
		62	10622625021843	Jum, 6 Mar 26	Jum, 20 Mar 26	8
		63	11026061201563	Rab, 11 Mar 26	Rab, 25 Mar 26	6
		64	11026071159314	Kam, 26 Mar 26	Kam, 9 Apr 26	10
		65	11026200601326	Rab, 29 Apr 26	Kam, 14 Mei 26	10
		66	44925161947440	Sen, 2 Feb 26	Sen, 16 Feb 26	10
		67	44926050624217	Sel, 13 Jan 26	Sel, 27 Jan 26	10
		68	65226241239013	Sen, 2 Feb 26	Sen, 16 Feb 26	10
4	Biro Umum dan Keuangan	69	02523135005162	Rab, 13 Mei 26	Rab, 27 Mei 26	8
5	Biro Komunikasi dan Informasi Publik	70	11026190618278	Sel, 3 Feb 26	Sel, 17 Feb 26	9

2. Pengaduan yang sudah lebih dari 10 hari sejak respon awal oleh pejabat penghubung sampai dengan data tarikan Inspektorat per 31 Mei 2026 namun belum diarsipkan oleh sistem

No	Instansi Terdisposisi	No	Tracking ID	Tanggal Respon awal	Laju TL (Hari Kerja)
1	Deputi Bidang SDM Aparatur	1	02510095836645	Rab, 24 Des 25	96
		2	02510135212533	Sen, 20 Apr 26	25
		3	02606100029594	Rab, 29 Apr 26	18
		4	11025010506450	Jum, 5 Des 25	109
		5	11025040345526	Sen, 29 Des 25	95
		6	11025050418253	Sen, 29 Des 25	95
		7	11025091226463	Sel, 30 Des 25	94

No	Instansi Terdisposisi	No	Tracking ID	Tanggal Respon awal	Laju TL (Hari Kerja)
		8	11025091717588	Sel, 30 Des 25	94
		9	11026061215190	Rab, 7 Jan 26	89
		10	11026131321011	Rab, 14 Jan 26	84
		11	11026220422414	Sen, 23 Feb 26	59
		12	11026260756146	Rab, 6 Mei 26	14
		13	23832525133253	Rab, 7 Jan 26	89
		14	44926260234472	Sen, 23 Feb 26	59
2	Deputi Bidang Pelayanan Publik	15	02504073306182	Sel, 9 Des 25	107
		16	11025290723251	Sen, 6 Apr 26	35