

**KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

JALAN JENDERAL SUDIRMAN KAV 69, JAKARTA 12190
TELEPON (021) 7398381 - 7398382, FAKSIMILE (021) 7398323, SITUS <http://www.menpan.go.id>

Nomor : LHE – 145/PI.01/2025 Jakarta, 19 Desember 2025
Lampiran : -
Perihal : Laporan Hasil Evaluasi Pengelolaan
Pengaduan Pelayanan Publik di
Lingkungan Kementerian PANRB Periode
Desember 2024 s.d. November 2025

Yth. Sekretaris Kementerian PANRB
di tempat

Berdasarkan Surat Tugas Inspektur Nomor 82/PI.01/2025, Tim kami telah melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian PANRB periode Desember 2024 s.d. November 2025, 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- f. 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.

2. Maksud dan Tujuan Evaluasi

Kegiatan evaluasi dimaksudkan sebagai upaya pengendalian dan pengawasan penanganan pengaduan, 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 aduan pada periode 1 Desember 2024 sampai dengan 30 November 2025.

4. Metodologi Evaluasi

Model evaluasi ini berupa *desk evaluation* dengan metode analisis kualitatif dan kuantitatif. Metode 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 meliputi penilaian rasio penyelesaian tindak lanjut pengaduan yang dilakukan 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. Hasil Evaluasi

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pengelolaan dan penyelesaian tindak lanjut telah cukup memadai. Namun demikian, masih terdapat permasalahan yang kami temukan, yaitu laporan pengaduan yang belum selesai ditindaklanjuti. Dari hasil evaluasi diketahui bahwa jumlah aduan yang telah ditindaklanjuti sebanyak 223 atau sebesar 99,11% dari total aduan sebanyak 225 aduan, dengan gambaran sebagai berikut:

Unit Pejabat Penghubung	Status Penanganan					Jumlah Laporan	%TL
	Belum Ditindaklanjuti	Sudah Ditindaklanjuti					
		Diarsipkan	Proses	Selesai	Total		
Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas Aparatur, dan Pengawasan	0	0	0	3	3	3	100%
Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana	0	0	0	5	5	5	100%
Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur	2	1	1	153	155	157	97%
Deputi Bidang Pelayanan Publik	0	0	0	54	54	54	100%
Deputi Bidang Transformasi Digital Pemerintah	0	0	0	0	0	0	100%
Biro Manajemen Kinerja dan Kerja Sama	0	0	0	0	0	0	100%

Unit Pejabat Penghubung	Status Penanganan					Jumlah Laporan	%TL
	Belum Ditindaklanjuti	Sudah Ditindaklanjuti					
		Diarsipkan	Proses	Selesai	Total		
Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Hukum	0	0	0	1	1	1	100%
Biro Data dan Teknologi Informasi	0	0	0	0	0	0	100%
Biro Komunikasi dan Informasi Publik	0	0	0	3	3	3	100%
Biro Umum dan Keuangan	0	0	0	1	1	1	100%
Inspektorat	0	0	0	1	1	1	100%
Jumlah	2	1	1	221	223	225	99,11%

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

Tabel tersebut di atas menunjukkan komitmen dan responsivitas yang tinggi dari unit Pejabat Penghubung dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat, dengan capaian sebesar 99,11%. Namun demikian, masih terdapat 4 aduan pada Deputy Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur yang belum selesai ditindaklanjuti. Sejumlah 4 aduan tersebut, 2 aduan berstatus belum ditindaklanjuti, dan 2 aduan lainnya masing-masing masih dalam proses penyelesaian dan diarsipkan, dengan rincian sebagai berikut:

No	Tracking ID	Unit Kerja Terdisposisi	Status Laporan di Aplikasi	Status Laporan Menurut Inspektorat
1	44925281432450	Deputi SDMA	Terverifikasi - Belum ditindaklanjuti	Belum ditindaklanjuti
2	67125212037187	Deputi SDMA	Ditutup oleh Sistem - Selesai	Belum ditindaklanjuti
3	11025221600111	Deputi SDMA	Ditutup oleh Sistem - Diarsipkan oleh Admin	Diarsipkan
4	11025270319143	Deputi SDMA	Ditanggapi oleh pelapor - Proses	Proses

Hal ini belum sejalan dengan ketentuan pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2025:

- 1) Pasal 2 yang menekankan pentingnya penyelesaian pengaduan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan akuntabel demi meningkatkan kepercayaan publik;
- 2) Pasal 21 ayat (3) yang menjelaskan tugas dan kewenangan Admin Instansi/organisasi dalam melakukan tindak lanjut penyelesaian pengaduan yang meliputi pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara.

Kondisi tersebut disebabkan oleh kelalaian unit pengelola dan kurang memadainya koordinasi berjenjang Pejabat Penghubung, Tim Pengelolaan Pengaduan, dan unit penanggung jawab risiko.

Hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan Kementerian PANRB.

Atas hal tersebut, kami merekomendasikan agar:

- 1) Sekretaris Deputi Bidang Sumber Daya Manusia Aparatur (SDMA) selaku Penanggung Jawab Tim Pengelolaan Pengaduan di unit kerja Deputi Bidang SDMA menginstruksikan Pejabat Penghubung untuk melaksanakan tindak lanjut pengaduan sebagaimana mestinya;
- 2) Ketua Tim Pengelolaan Pengaduan selaku Admin Instansi melakukan pemantauan atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan pada tiap-tiap unit kerja di Kementerian PANRB.

Demikian kami sampaikan Hasil Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian PANRB Periode Desember 2024 s.d. November 2025. Atas perkenan dan arahan selanjutnya, kami mengucapkan terima kasih.

Inspektur Kementerian,



Dadan Kusnindar
NIP. 197107271992021001