



JAWA TIMUR
GERBANG BARU
NUSANTARA



PRAKTEK PENGELOLAAN ADUAN PADA SP4N-LAPOR!

Surabaya, 24 November 2025



Latar Belakang

Definisi

Layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara pelayanan publik.

Prinsip

SP4N dibentuk untuk mendorong “**no wrong door policy**” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun & jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang.

Dasar Hukum

- 1 UU No. 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik
- 2 Perpres No. 76 Tahun 2013
Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- 3 Perpres No. 95 Tahun 2018
Tentang SPBE
- 4 **Permenpan 5 tahun 2025**
Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- 5 Permenpan 46 Tahun 2020
Tentang Roadmap SP4N Tahun 2020-2024
- 6 **Kepmenpan 680 Tahun 2020**
Tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pelayanan Publik

Tata Kelola

Instansi Pengelola Nasional



Keterhubungan dengan K/L/PD

Kementerian	100%	34	Instansi
Lembaga	72,14%	101	Instansi
Pemkab	99%	412	Instansi
Pemkot	100,00%	98	Instansi
Pemprov	100,00%	34	Instansi

SP4N-LAPOR! telah ditetapkan sebagai aplikasi umum pengelolaar pengaduan. Sesuai Perpres SPBE, selanjutnya setiap instans diwajibkan memanfaatkan aplikasi LAPOR! di dalam pengelolaar pengaduan pelayanan publik.

Tujuan

Cara Kerja



**Satu pintu
pengelolaan
pengaduan
nasional**



**Menjamin hak
masyarakat
menyampaikan
aspirasi**



**Mendorong
instansi lebih
responsif dan
akuntabel**



**Masyarakat
menyampaikan laporan
melalui website,
aplikasi, SMS 1708, atau
media sosial**



**Laporan
diverifikasi oleh
admin**



**Diteruskan ke
instansi terkait**

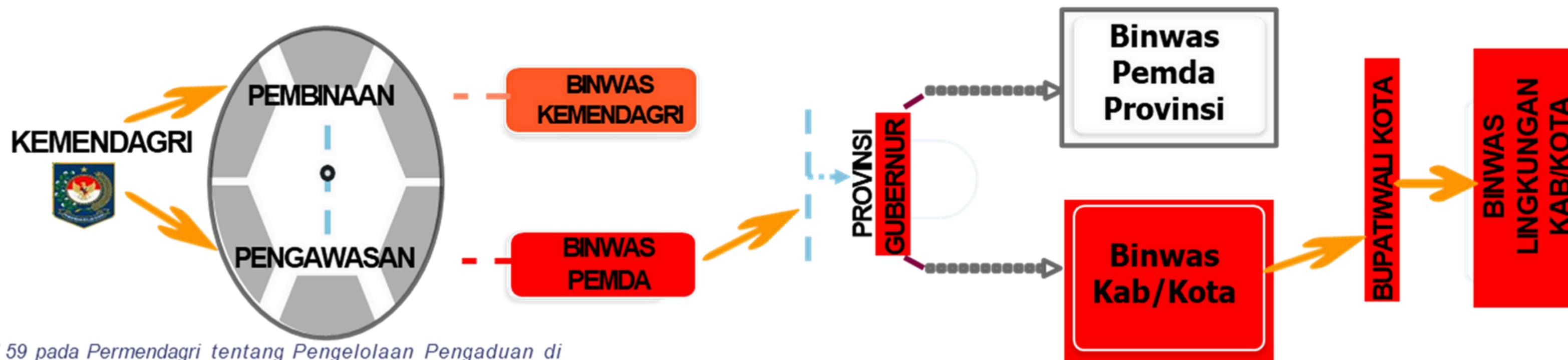


**Instansi
menindaklanjuti
dan memberi
respon**



**Masyarakat
memberi
umpan balik**

Pengelolaan



Sesuai Pasal 59 pada Permendagri tentang Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Kemendagri dan Pemda

MENTERI DALAM NEGERI

Menteri melalui Sekretaris Jenderal melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian dan Pemerintah Daerah

GUBERNUR

Gubernur melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah provinsi dan Pemerintah Daerah kabupaten/kota

BUPATI/WALIKOTA

Bupati/Wali kota melakukan pembinaan dan pengawasan Pengelolaan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah kabupaten/kota.

Manfaat Penggunaan SP4N-Lapor!

Instrumen Penilaian

1

LAPOR! Menjadi Indikator Penilaian Pelayan Publik

PEDOMAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 1 TAHUN 2022
TENTANG
INSTRUMEN DAN MEKANISME PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.

(v)	Unsur pendukung sistem informasi pelayanan publik (dapat lebih dari satu)
	1. Data pendukung pelayanan (standar pelayanan)
	2. Pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR

2

LAPOR! Menjadi Indikator Penilaian RB

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2023 TENTANG EVALUASI REFORMASI BIROKRASI				
No.	Indikator	Penilai	Penggunaan	
			K/L	Pemda
11)	Indeks Pengelolaan Aset	Kementerian Keuangan	✓	×
12)	Tingkat tindak lanjut pengaduan masyarakat (LAPOR) yang sudah diselesaikan*	Kementerian PANRB c.q. Deputi Bidang Pelayanan Publik	✓	✓

Kategori Penilaian	Definisi Target "Baik"
5 (Sangat Baik) = (1) Memiliki SK Pengelola, (2) Memiliki Rencana aksi, (3) 90% pengaduan yang diterima ditindaklanjuti dan jumlah pengaduan yang diterima >100 laporan, (4) kecepatan tindak lanjut < 3 hari (5) pengaduan ditindaklanjuti secara substantif (6) rata-rata rating penilaian masyarakat >4	Mendapatkan nilai minimal 4

Indikator Penilaian LAPOR! di Evaluasi RB

MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA

Nomor : B/76/M.PP.03/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Evaluasi Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR!) Tahun 2022

22 Februari 2023

Yth. BAPAK/IBU PIMPINAN KESEKTARIATAN LEMBAGA NON STRUKTURAL di Tempat

Sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N), seluruh Instansi Pemerintah diminta untuk aktif dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! yang merupakan aplikasi umum pengelolaan pengaduan bidang pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Kementerian PANRB melaksanakan pemantauan dan evaluasi pengelolaan tahun 2022. Ada beberapa hal yang kami harapkan dapat menjadi perhatian di dalam mewujudkan pengelolaan pengaduan yang baik, diantaranya:

- Keterhubungan yang dibuktikan dengan Kepemilikan Surat Keputusan (SK) dan keaktifan akun pengelola pengaduan.
- Jumlah laporan diikuti dengan performa di dalam menindaklanjuti laporan mencakup status laporan yang ditindaklanjuti, kecepatan verifikasi dan tindak lanjut, juga kualitas dari tindak lanjut/ jawaban yang diberikan.
- Kepemilikan rencana aksi pengelolaan pengaduan sampai dengan tahun 2024.

Melalui surat ini kami menyampaikan hasil monitoring dan evaluasi dimaksud terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Instansi Saudara sepanjang tahun 2022. Selanjutnya kami mengharapkan Saudara untuk dapat menindaklanjuti pemantauan tersebut dengan melakukan pembinaan lebih lanjut dalam rangka perbaikan/penyempurnaan sesuai dengan rekomendasi yang telah tersedia.

Laporan hasil tindak lanjut dapat disampaikan kepada kami paling lambat tanggal 15 Maret 2023 melalui email lapor@menpan.go.id dan dapat menghubungi Sdr. Novika Purba (085211526812) dan Sdr. Allan Afan (0812131757805).

Atas perhatian dan kerja samanya, kami mengucapkan terima kasih.

Surat Menteri PANRB Evaluasi Pengelolaan SP4N-LAPOR! dikirim setiap tahun

PRAKTEK

 **LAPOR!** [TENTANG LAPOR!](#) [STATISTIK](#) [MASUK](#) [DAFTAR](#)

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

Sampaikan laporan Anda langsung kepada instansi pemerintah berwenang

Sampaikan Laporan Anda

Pilih Klasifikasi Laporan

☒ PENGADUAN ☐ ASPIRASI ☐ PERMINTAAN INFORMASI

Perhatikan Cara Menyampaikan Pengaduan Yang Baik dan Benar ?

Ketik Judul Laporan Anda *

Ketik Isi Laporan Anda *



Laporan ke beberapa Instansi telah beralih ke versi terbaru 4.0. ?

 0 Upload Lampiran

☐ Anonim ☐ Rahasia

[LAPOR!](#)

PRAKTEK

Selesai

Terpilih

Sukses

Laporan Terpilih & Sukses

Riwayat Permintaan

Permintaan Arsipkan

Social Media (BETA)

BUAT LAPORAN

Form Manual

Form Manual (Bulk)

Dari Twitter

MONITOR

Pencarian

Reporting

Buat Laporan Form Manual - Pemerintah Provinsi Jawa Ti...



Judul Laporan *

Hari KORPRI

Isi Laporan *

Kapan kegiatan upacara hari KORPRI ?

Sumber Laporan *

Instagram

UPLOAD LAMPIRAN (MAX 2MB)

Pelapor Baru? ☒

Email

ayuuu@gmail.com



JAWA TIMUR
GERBANG BARU
NUSANTARA



PRAKTEK

Nama

Ayuuu Linaa

Nomor HP

08192468926489

Tindak Lanjut



Laporan yang ditindaklanjuti akan dinyatakan selesai dan terdisposisi ke diri sendiri

Kategori *

Lainnya

Klasifikasi *

Permintaan Informasi

Program Prioritas

Pilih Program Prioritas

Lokasi *

Provinsi : Jawa Timur

Komunitas

Pilih Komunitas

Provinsi : Jawa Timur

Pilih Komunitas

Salinan ke Instansi Internal

Pilih Instansi

Salinan ke Instansi Eksternal

Pilih Instansi

Tag

Upacara hari KORPRI akan dilaksanakan tanggal 1 Desember 2025

UPLOAD LAMPIRAN (MAX 2MB)

☐ Rahasia

Tindak lanjut yang dirahasiakan tidak dapat dilihat oleh publik



Anonim



Rahasia



Prioritas

BUAT LAPORAN

Ke

lapor.go.id

PRAKTEK

Form Manual (Bulk)

Dari Twitter

MONITOR

Pencarian

Reporting

Statistik

Komentar Laporan

Rating

Statistik - Pemerintah Provinsi Jawa Timur

 **PEMANFAATAN DATA** PENGELOLAAN LAPORAN PENGGUNA

Instansi

Pemerintah Provinsi Jawa Timur

Periode Laporan Masuk

-

Hitung Laporan Form Manual

☐

SUBMIT



JAWA TIMUR
GERBANG BARU
NUSANTARA



TERIMA KASIH

Ayu Saulina Ernalita

Ketua Tim Layanan Informasi
dan Pengaduan

Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Jawa Timur

