



Kementerian Dalam Negeri
Sekretariat Jenderal
Pusat Penerangan

ANNUAL REPORT

2024

**Hasil Pelaksanaan
Pengelolaan Pengaduan
di Lingkungan
Kementerian Dalam
Negeri Tahun 2024**



KATA PENGANTAR

Laporan **T**ahunan Pengelolaan Pengaduan Tahun 2024 ini disusun untuk memenuhi ketentuan pelaporan hasil kinerja pengelolaan pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri pada periode 1 Januari 2024 sampai dengan 31 Desember 2024. Laporan Tahunan ini memotret data strategi, kebijakan dan kegiatan dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan yang digolongkan sebagai pernyataan kedepan dalam pelaksanaan sesuai dalam regulasi yang ditetapkan.

Berdasarkan perkembangan aktual, dalam implementasi pengelolaan pengaduan memiliki prospek resiko berbagai asumsi mengenai kondisi terkini dan kondisi mendatang. Oleh karena itu, untuk menjamin pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan terus berdampak positif kepada masyarakat perlu dipengaruhi faktor-faktor kendali oleh berbagai pihak untuk merespon beragam dinamika yang terjadi di lingkungan Kementerian Dalam Negeri.

Proses transformasi yang melibatkan segenap insan dapat mendorong keberhasilan dalam mencapai tujuan merupakan tanggungjawab bersama. Sehingga melalui Laporan Tahunan ini, kami berharap dapat menjadi sarana yang efektif bagi masyarakat, stakeholder, dan seluruh pihak yang berkepentingan untuk memahami implementasi, perkembangan, dan pencapaian Kementerian Dalam Negeri dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih serta melayani kepada masyarakat secara utuh.

Selanjutnya, sebagai bahan perbaikan kinerja Kementerian Dalam Negeri dalam hal pengelolaan pengaduan, Kami juga membuka ruang partisipasi untuk saran, masukan dan kritik yang membangun agar pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Dalam Negeri berjalan semakin optimal dan maju.

Alhamdulillah, dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Saya ucapkan terimakasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada segenap insan yang telah berkontribusi tanpa lelah dan penuh keikhlasan. Kemendagri akan terus bekerja lebih giat guna mendorong pencapaian Visi Presiden Republik Indonesia Bapak H. Prabowo Subianto dan Wakil Presiden Republik Indonesia Bapak Gibran Rakabuming Raka untuk **“Bersama Indonesia Maju Menuju Indonesia Emas Tahun 2045”**.

Terimakasih.



DEWAN REDAKSI

Pengawas

Sekretaris Jenderal

Drs. Toms Tohir, M.Si

Pengarah

Plh. Kepala Pusat Penerangan

Dr. Aang Witrso Rofik, M.Si

Penanggung jawab

Pranata Humas Ahli Madya

Rega Tadeak Hakim, ST., MM

Ketua Penyusun

Pranata Humas Ahli Muda

Hasan, SE

Tim Penyusun

Rasyid Al Kindy

Ardian Rachmawan

Arkom Munandar

Siti Annisah Fitriani S



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Tim Penyusun	ii
Daftar Isi	iii
BAB I – Pendahuluan	01
BAB II – Rekapitulasi Laporan Pengaduan	04
BAB III – Kinerja Pengelolaan Pengaduan	14
BAB IV – Rencana Kegiatan Pengelolaan Pengaduan	23

BAB I

PENDAHULUAN



RUANG LINGKUP PUSAT PENERANGAN

- 1** Pusat merupakan unsur pendukung. Pusat dipimpin oleh Kepala Pusat merupakan unsur pembantu pimpinan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri melalui Sekretaris Jenderal.
- 2** Pusat Penerangan adalah sebuah unit atau lembaga yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi resmi, mengelola komunikasi, dan menyampaikan pesan kepada publik atau audiens tertentu.
- 3** Dalam melaksanakan tugas, Pusat Penerangan menyelenggarakan fungsi:
 - A. Penyusunan kebijakan teknis dan dukungan substantif di bidang penerangan masyarakat di lingkup Kementerian dan Pemerintah Daerah;
 - B. Pelaksanaan tugas dukungan substantif di bidang penerangan masyarakat di lingkup Kementerian dan Pemerintah Daerah;
 - C. Pelaksanaan koordinasi dan fasilitasi dengan Pemerintah Daerah di bidang penerangan masyarakat;
 - D. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan substantif di bidang penerangan masyarakat;
 - E. Pengumpulan, penyaringan, dokumentasi, dan penerbitan informasi publik;
 - F. Perumusan pembinaan hubungan dengan lembaga resmi dan masyarakat serta publikasi;
 - G. Pengoordinasian dan fasilitasi juru bicara kepala daerah;
 - H. Pengoordinasian, fasilitasi, dan evaluasi pengelolaan pengaduan masyarakat dan layanan informasi publik di lingkup Kementerian dan Pemerintah Daerah;
 - I. Pengelolaan urusan perpustakaan Kementerian;
 - J. Pengelolaan media massa dan media sosial Kementerian;
 - K. Pengoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan tugas dukungan substantif di bidang perpustakaan lingkup pemerintah daerah;
 - L. Perumusan kebijakan fasilitasi pelaksanaan penerangan masyarakat di lingkup Kementerian dan Pemerintah Daerah; dan www.peraturan.go.id
 - M. Penyusunan rencana program kerja dan anggaran pusat serta pengelolaan administrasi aparatur sipil negara, urusan rumah tangga, dan tata usaha pusat.

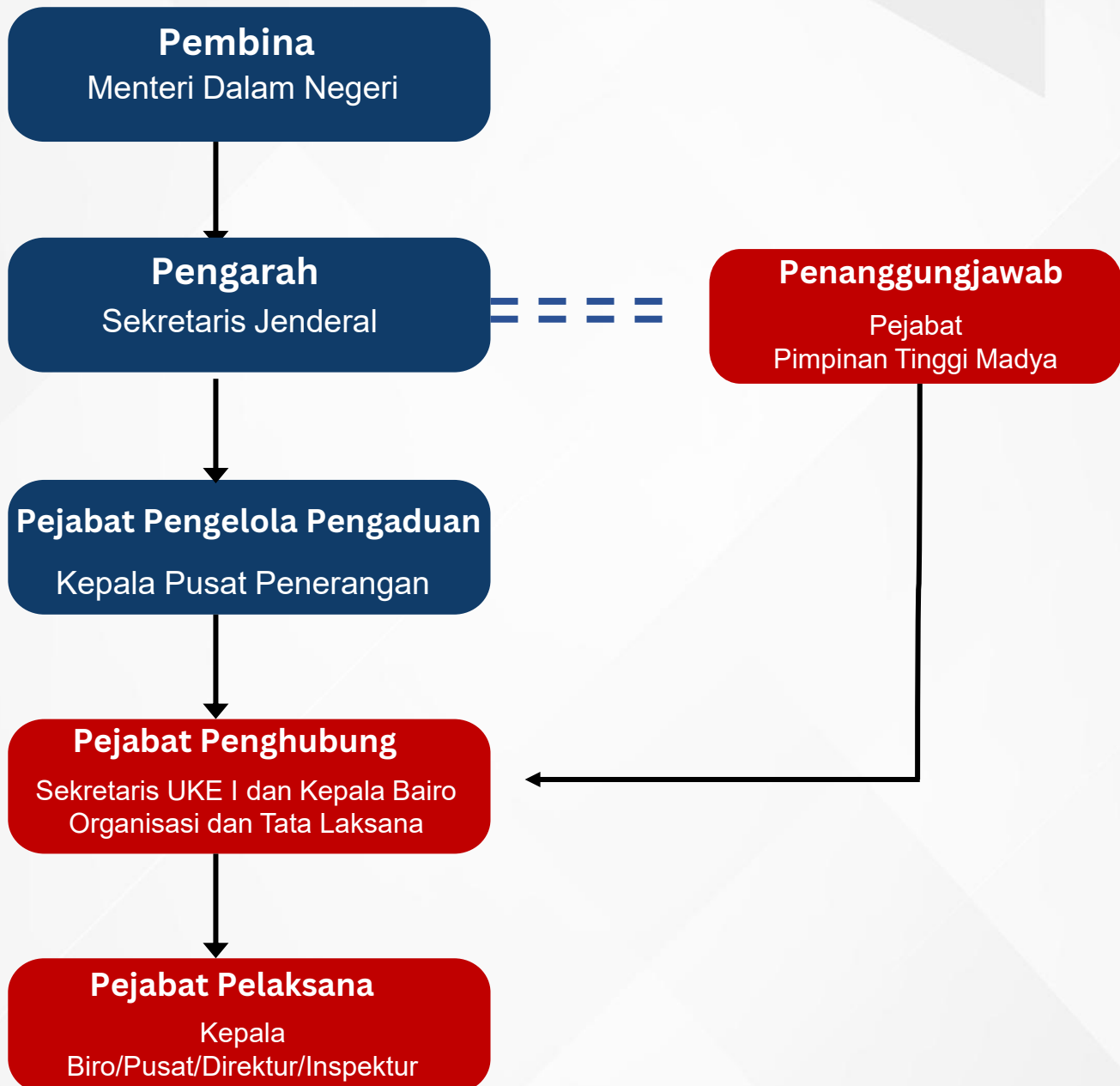
JENIS PENGADUAN

Pengaduan terbagi menjadi 2 jenis aduan, Berdasarkan Permendagri 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah dalam Bab I pasal 1 yang dimaksud dengan :

1. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintah, Pembangunan dan pelayanan Masyarakat.
2. pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota dewan perwakilan rakyat daerah, dan/atau aparatur sipil negara di liongkungan Kementerian, pemerintah daerah, dan perangkat desa.



Struktur Organisasi Pengelolaan Pengaduan Kementerian Dalam Negeri



*Berdasarkan Permendagri Nomor 8 Tahun 2023
Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kemendagri dan Pemda

BAB II

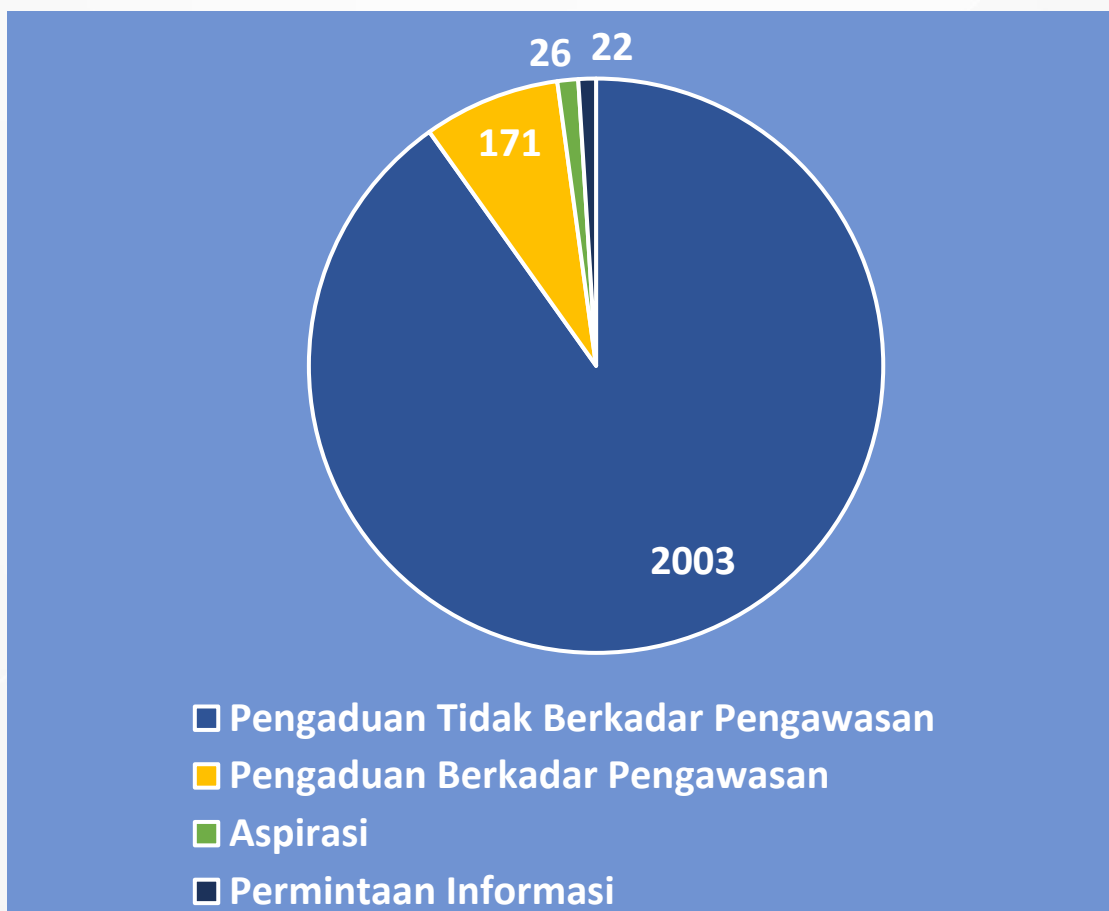
REKAPITULASI LAPORAN PENGADUAN



Rekapitulasi Laporan Pengaduan

Total Laporan pada tahun 2024 sebanyak 2222 Aduan dengan rincian sebagai berikut :

1. Pengaduan tidak berkadar pengawasan	2003 Aduan
2. Pengaduan berkadar pengawasan	171 Aduan
3. Aspirasi	26 Aduan
4. Permintaan informasi	22 Aduan





Rekap Laporan Pengaduan

Top 5 Topik Pengaduan

No	Topik Aduan	Jumlah Aduan
1.	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1183 Aduan
2.	Layanan dan Informasi Terkait Aplikasi Pemerintah	119 Aduan
3.	Mutasi Pegawai	37 Aduan
4.	Penyalahgunaan Wewenang	25 Aduan
5.	Pemerintahan Desa	16 Aduan

Top 10 Daerah Pengaduan

No	Daerah Aduan	Jumlah Aduan
1.	Jawa Barat	351
2.	DKI Jakarta	346
3.	Jawa Timur	223
4.	Banten	194
5.	Jawa Tengah	153
6.	Sumatera Utara	125
7.	Riau	76
8.	Sumatera Selatan	70
9.	Sulawesi Selatan	57
10.	Kalimantan Timur	50



Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1183	Ditjen. Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2.	Kartu Tanda Penduduk	240	
3.	Kartu keluarga	99	
4.	Akta Kelahiran	26	
5.	Aplikasi Pemerintah	13	
6.	Surat Pindah atau Domisili	10	
7.	Administrasi BPJS Kesehatan	8	
8.	Akta Kematian	4	
9.	Disiplin Pegawai	3	
10.	Kartu Identitas Anak	2	
Total		1588	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Layanan dan Informasi Terkait Aplikasi Pemerintah	119	Sekretariat Jenderal
2.	Aplikasi SP4N-LAPOR!	16	
3.	CPNS	11	
4.	Anggaran dan Perbendaharaan	10	
5.	Aplikasi SIPD	9	
6.	Kebijakan ASN	8	
7.	Gaji dan Tukin	6	
8.	Disiplin Pegawai	6	
9.	Topik Lainnya	4	
10.	Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	4	
11.	Pembinaan Kepegawaian	3	
12.	Pendidikan dan Kebudayaan	2	
13.	Teknologi Informasi dan Komunikasi	2	
14.	Pemerintahan Desa	2	
15.	Rekrutmen Tenaga Kerja	2	
16.	Politik dan Hukum	1	
Total		205	



Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Penyalahgunaan Wewenang	25	Inspektorat Jenderal
2.	Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme	18	
3.	Netralitas ASN	14	
4.	Politik dan Hukum	21	
5.	Politisasi ASN	10	
6.	Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	7	
7.	Anggaran dan Perbendaharaan	4	
8.	Kebijakan ASN	4	
9.	Topik Lainnya	4	
10.	Pemilihan Umum	3	
11.	Mutasi Pegawai	3	
12.	Perlindungan Konsumen	3	
13.	Aspirasi	2	
14.	Gaji Pekerja	2	
15.	Kawasan Ekonomi Khusus	2	
16.	Ketenagakerjaan	2	
17.	Pelanggaran Administrasi Pemilu	2	
18.	Penerimaan Mahasiswa Baru	2	
19.	Peraturan Perundang-undangan	2	
20.	Pungutan Liar	2	
21.	Kekerasan Seksual	1	
22.	Kewaspadaan Nasional	1	
23.	Konten Penipuan	1	
24.	Kritik dan Saran untuk SP4N-LAPOR!	1	
25.	Kepegawaian	1	
26.	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	1	
27.	Pendidikan dan Kebudayaan	1	
28.	Layanan Online/Aplikasi Pemerintah	1	
29.	Pelayanan Obat	1	
30.	Pembinaan Kepegawaian	1	
31.	Pensiun ASN	1	
32.	Perlindungan Konsumen terkait Jasa Keuangan	1	
33.	Pertanahan	1	
34.	Sengketa Tanah	1	
Total		146	



Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Mutasi Pegawai	37	Ditjen. Bina Otonomi Daerah
2.	Kebijakan ASN	12	
3.	Kepegawaian	7	
4.	Politisasi ASN	7	
5.	Politik dan Hukum	6	
6.	Peraturan Kementerian	5	
7.	Peraturan Perundang-undangan	5	
8.	Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	4	
9.	SK Kepegawaian	3	
10.	Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan transmigrasi	2	
11.	Pemanfaatan jabatan untuk kepentingan politik	2	
12.	Pembinaan Kepegawaian	2	
13.	Kependudukan	1	
14.	Ketenagakerjaan	1	
15.	Netralitas ASN	1	
16.	Pemerintahan Desa	1	
17.	Pemilihan Umum	1	
18.	Regulasi Daerah Terkait Pembinaan Dan Pengawasan Obat Dan makanan	1	
19.	Penyalahgunaan Wewenang	1	
20.	Permintaan Informasi	1	
21.	Tenaga Honorer	1	
22.	Pelantikan ASN	1	
23.	Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP)	1	
Total		103	



Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Pemerintahan Desa	16	Ditjen. Bina Pemerintahan Desa
2.	Lainnya terkait Pembangunan Desa dan Daerah Tertinggal	10	
3.	Pemilihan Kepala Desa/Pilkades	6	
4.	Dana Desa	6	
5.	Informasi Terkait Aplikasi Pemerintah	5	
6.	Permasalahan	3	
7.	Pertanahan	3	
8.	pelayanan pemerintah	2	
9.	SP4N-LAPOR!	2	
10.	Administrasi Kewilayahan	1	
11.	Bantuan Pertanian	1	
12.	Gaji/Upah tidak dibayarkan	1	
13.	Hak Pekerja	1	
14.	Kebijakan ASN	1	
15.	Keresahan Masyarakat	1	
16.	Lainnya terkait Ekonomi dan Keuangan	1	
17.	Lainnya terkait Infrastruktur Jalan	1	
18.	Lainnya terkait Ketenagakerjaan	1	
19.	Mutasi Pegawai	1	
20.	Penyalahgunaan Wewenang	1	
21.	Permintaan Informasi	1	
22.	Politisasi ASN	1	
23.	Pungutan Liar	1	
Total		67	



Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Administrasi Kewilayahan	11	Ditjen. Bina Administrasi Wilayah
2.	Pertanahan	7	
3.	Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	4	
4.	Informasi Terkait Aplikasi Pemerintah	4	
5.	Intrade/ Perizinan Perdagangan	4	
6.	Ketertiban Umum	3	
7.	Kepegawaian	2	
8.	Bantuan Sosial	1	
9.	Batas Wilayah Kab/Kota/Provinsi	1	
10.	Ekonomi dan Keuangan	1	
11.	Hukum	1	
12.	Jasa Keuangan	1	
13.	Sosial dan Kesejahteraan	1	
14.	Pemadaman Kebakaran	1	
15.	Pemberdayaan Masyarakat	1	
16.	Pemerintahan Desa	1	
17.	Peraturan Perundang-undangan	1	
18.	Perjudian online	1	
19.	Pungutan Liar	1	
20.	Sengketa Tanah	1	
Total		48	



Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Gaji dan Tukin	10	Ditjen. Bina Keuangan Daerah
2.	Anggaran dan Perbendaharaan	4	
3.	Ekonomi dan Keuangan	4	
4.	Informasi Terkait Aplikasi Pemerintah	5	
5.	Aplikasi Keuangan	2	
6.	Pendidikan dan Kebudayaan	3	
7.	Pajak	2	
8.	Peraturan Kementerian	2	
9.	BUMD	1	
10.	Kebijakan ASN	1	
11.	Jasa Keuangan	1	
12.	Ketenagakerjaan	1	
13.	Literasi Peraturan Perundang-undangan	1	
14.	Netralitas ASN	1	
15.	Kepegawaian	1	
16.	Pendidikan Tinggi	1	
17.	Pengadaan Barang/Jasa	1	
18.	Peraturan Perundang-undangan	1	
19.	Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah	1	
Total		43	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Penerimaan Mahasiswa Baru	3	Institut Pemerintahan Dalam Negeri
2.	Pendidikan dan Kebudayaan	2	
3.	Blokir Website	1	
4.	Intoleransi dan Kekerasan	1	
5.	Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	1	
6.	Pangan	1	
Total		9	



Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Politik dan Hukum	3	Ditjen. Politik dan Pemerintahan Umum
2.	Surat Keterangan	3	
3.	Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	2	
4.	Sosial dan Kesejahteraan	1	
Total		9	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Peraturan Kementerian	1	Dijen. Bina Pembangunan Daerah
2.	Pertanian dan Peternakan	1	
Total		2	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Layanan Online/Aplikasi Pemerintah	1	BPSDM
Total		1	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Politik dan Hukum	1	BSKDN
Total		1	

BAB III

KINERJA PENGELOLAAN PENGADUAN



Target & Capaian Kinerja Pengelolaan Pengaduan Tahun 2024

Sesuai dengan Permendagri No.67 Tahun 2020 Tentang Renstra Kemendagri Tahun 2020-2024, Puspen Kemendagri memiliki **2 (dua)** target kinerja terkait pengelolaan pengaduan yaitu penyelesaian tindaklanjut pengaduan dan tingkat kepuasan masyarakat.

No	Indikator Kinerja	Target 2024	Capaian 2024
1.	Rating	3,8	3,90
2.	Penyelesaian Pengaduan	100%	100%



Catatan :

Terkait Indikator Rating dari 2222 aduan yang masuk ke LAPOR! Kementerian Dalam Negeri, hanya ada **84** aduan atau sekitar **3,78%** pengadu yang memberikan rating kepuasan dari seluruh aduan yang selesai ditindaklanjuti oleh Kementerian Dalam Negeri. Beberapa alasan pemberian rating dari masyarakat tersebut ialah mengenai kecepatan tindaklanjut, kesesuaian harapan tindaklanjut dan bukti tindaklanjut.



KINERJA PENGELOLAAN PENGADUAN PER UNIT KERJA ESELON I

KINERJA LAPORAN PENGADUAN

No	Unit Kerja	Kinerja Aduan				
		Belum	Proses	Selesai	Total	Persentase
1.	Ditjen Dukcapil	0	1	1587	1588	100%
2.	Setjen	0	1	204	205	100%
3.	Itjen	0	71	76	146	100%
4.	Ditjen Otda	0	2	101	103	100%
5.	Ditjen Bina Pemdes	0	2	65	67	100%
6.	Ditjen Adwil	0	0	48	48	100%
7.	Ditjen Bina Keuda	0	1	42	43	100%
8.	Ditjen Polpum	0	0	9	9	100%
9.	IPDN	0	0	9	9	100%
10.	Ditjen Bina Bangda	0	0	2	2	100%
11.	BPSDM	0	0	1	1	100%
12.	BSKDN	0	0	1	1	100%
Total					2222	100%

KINERJA KUALITAS TINDAK LANJUT

No	Unit Kerja	Rating (/5)
1.	Ditjen Polpum	5,0
2.	Ditjen Adwil	5,0
3.	Ditjen Dukcapil	4,19
4.	Setjen	4,75
5.	Ditjen Otda	3,70
6.	Ditjen Bina Pemdes	5,0
7.	Ditjen Bina Keuda	3,0
8.	Itjen	3,0
9.	IPDN	3,0
10.	BPSDM	5,0
11.	Ditjen Bina Bangda	-
12.	BSKDN	5,0
RATA-RATA KUALITAS TINDAK LANJUT		3,88

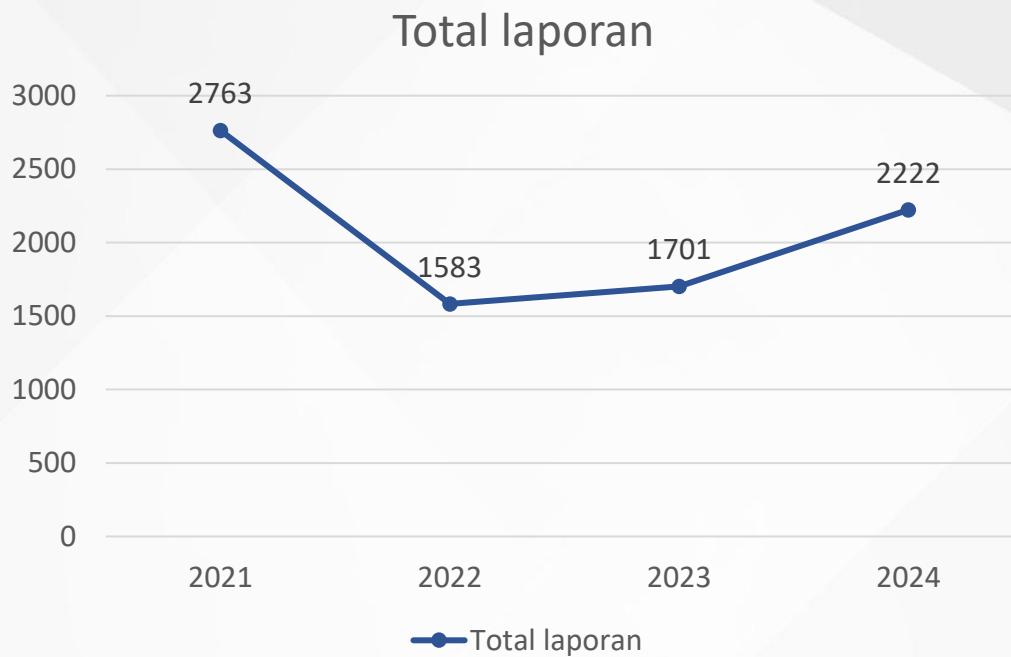
KINERJA RATA-RATA WAKTU TINDAK LANJUT

No	Unit Kerja	Laju (Hari)
1.	Ditjen Adwil	5
2.	Ditjen Bina Bangda	0,1
3.	Ditjen Otda	5,7
4.	Ditjen Polpum	2,6
5.	Ditjen Bina Keuda	8,9
6.	Ditjen Dukcapil	10,2
7.	Ditjen Bina Pemdes	11,3
8.	Itjen	7,5
9.	Setjen	5,1
10.	IPDN	5,3
11.	BPSDM	0,1
12.	BSKDN	7
RATA-RATA LAJU TINDAK LANJUT		6 Hari

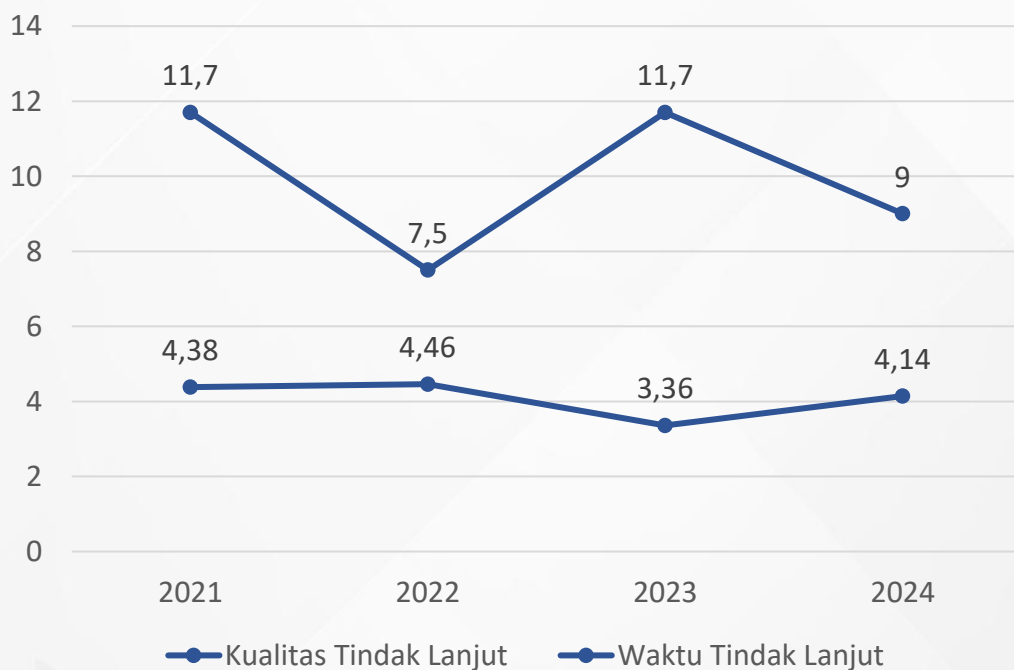


KINERJA PENGELOLAAN PENGADUAN PER UNIT KERJA ESELON I

GRAFIK KINERJA LAPORAN PENGADUAN



GRAFIK KINERJA KUALITAS DAN LAJU TINDAK LANJUT PENGADUAN





DIREKTORAT JENDERAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

- Rating Kepuasan : 3,44
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 10,2 Hari Kerja

1 Januari – 31 Desember 2024

Ditjen. Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan komponen yang mendapatkan aduan terbanyak ditahun 2024 yaitu 1.588 aduan.

Beberapa topik aduan yang paling banyak diadukan oleh pengadu pada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan sipil ditahun 2024 adalah terkait **Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Kartu tanda penduduk, dan kartu keluarga.**

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Direktorat Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	939
2	Direktorat Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil	360
3	Direktorat Integrasi Data Kependudukan Nasional	216
4	Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	40
5	Direktorat Bina Aparatur Kependudukan Pencatatan Sipil	30
6	Sekretariat Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	2
7	Direktorat Integrasi Data Kependudukan Daerah	1

SEKRETARIAT JENDERAL

- Rating Kepuasan : 4,75
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 5 Hari Kerja

1 Januari – 31 Desember 2024

Sekjen merupakan komponen yang mendapatkan aduan terbanyak ke-2 ditahun 2024 yaitu 205 aduan.

Beberapa topik aduan yang paling banyak diadukan oleh pengadu pada Sekretariat Jenderal ditahun 2024 adalah terkait **Layanan dan informasi terkait aplikasi pemerintah, aplikasi SP4N LAPOR!, dan CPNS.**

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Biro Hukum	4
2	Biro Kepegawaian Kementerian Dalam Negeri	26
3	Biro Keuangan dan Aset	2
4	Biro Organisasi dan Tata Laksana	22
5	Biro Perencanaan Kementerian Dalam Negeri	1
6	Biro Umum	4
7	Direktorat Bina Ideologi, Karakter dan Wawasan Kebangsaan	1
8	Pusat Data dan Sistem Informasi	117
9	Pusat Penerangan	22
10	Sekretariat Jenderal Kemendagri	6



INSPEKTORAT JENDERAL

- Rating Kepuasan : 3,00
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 7 Hari Kerja

Inspektorat Jenderal menangani aduan yang melibatkan peran serta Masyarakat hanya melalui satu unit kerja yaitu Inspektorat Khusus. Selain itu, Waktu penyelesaian aduan di Itjen juga berbeda karena Itjen menerima aduan berkadar pengawasan yang tentunya penyelesaian aduan memerlukan waktu yang cukup lama yaitu 60 hari kerja

Beberapa topik aduan yang paling banyak diajukan oleh pengadu di Inspektorat Jenderal ditahun 2024 adalah terkait **Penyalahgunaan Wewenang, KKN, dan Netralitas ASN**

1 Januari – 31 Desember 2024

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Direktorat Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	146

DIREKTORAT JENDERAL OTONOMI DAERAH

- Rating Kepuasan : 3,70
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 6 Hari Kerja

Direktorat Jenderal Otonomi Daerah merupakan komponen yang mendapatkan aduan terbanyak ke-4 ditahun 2024 yaitu 103 aduan.

Beberapa topik aduan yang paling banyak diajukan oleh pengadu pada Direktorat Jenderal Otonomi Daerah ditahun 2024 adalah terkait **Mutasi Pegawai, Kebijakan ASN dan Kepegawaian.**

1 Januari – 31 Desember 2024

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Direktorat Fasilitas Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah	98
2	Direktorat Fasilitas Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	20
3	Direktorat Penataan Daerah, Otonomi Khusus dan DPOD	6
4	Direktorat Produk Hukum Daerah	3
5	Direktorat Evaluasi Kinerja dan Peningkatan Kapasitas Daerah	2
6	Sekretariat Direktorat Jenderal Otonomi Daerah	1



DIREKTORAT JENDERAL BINA PEMERINTAHAN DESA

- Rating Kepuasan : 5
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 11,3 Hari Kerja

Beberapa topik aduan yang paling banyak diadukan oleh pengadu di Direktorat Jenderal Bina Pemerintahan Desa adalah terkait **Pendaftaran Ormas, Pelanggaran Ormas dan Administrasi Pemilu**.

1 Januari – 31 Desember 2024

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Direktorat Fasilitas Penataan dan Administrasi Pemerintahan Desa	44
2	Direktorat Pengembangan Kapasitas Aparatur Desa Data dan Evaluasi Perkembangan Desa	9
3	Direktorat Fasilitas Perencanaan, Keuangan, dan Aset Pemerintahan Desa	6
4	Direktorat Fasilitas Lembaga Kemasyarakatan dan Adat Desa, Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga, dan Pos Pelayanan Terpadu	5
5	Direktorat Fasilitas Kerjasama, Lembaga Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa	1
6	Kementerian Desa dan Pembangunan Daerah Tertinggal	1
7	Sekretariat Ditjen Bina Pemerintahan Desa	1

DIREKTORAT JENDERAL BINA ADMINISTRASI KEWILAYAHAN

- Rating Kepuasan : 5
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 5 Hari Kerja

Beberapa topik aduan yang paling banyak diadukan oleh pengadu di Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan ditahun 2024 adalah terkait **Administrasi Kewilayahan, Ketertiban Umum dan Pertanahan**.

1 Januari – 31 Desember 2024

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Direktorat Dekonsentrasi Tugas Pembantuan dan Kerjasama	6
2	Direktorat Kawasan Perkotaan dan Batas Negara	2
3	Direktorat Manajemen Penanggulangan Bencana dan Kebakaran	4
4	Direktorat Polisi Pamong Praja dan Perlindungan Masyarakat	15
5	Direktorat Toponimi dan Batas Daerah	11



DIREKTORAT JENDERAL BINA KEUANGAN DAERAH

- Rating Kepuasan : 3,85 / 5
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 4,1 Hari Kerja

Beberapa topik aduan yang paling banyak diadukan oleh di Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah ditahun 2024 adalah terkait **Gaji dan Tukin, Anggaran dan Perbendaharaan dan Ekonomi dan Keuangan.**

1 Januari – 31 Desember 2024

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Direktorat Perencanaan Anggaran Daerah	19
2	Direktorat Pelaksanaan dan Petanggung Jawaban Keuangan Daerah	17
3	Direktorat BUMD, BLUD dan Barang Milik Daerah	3
4	Direktorat Pendapatan Daerah	3
5	Direktorat Fasilitas Dana Perimbangan dan Pinjaman Daerah	1

INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI

- Rating Kepuasan : 5,00
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 3 Hari Kerja

Topik aduan yang paling banyak diadukan oleh pengadu di Institut Pemerintahan Dalam Negeri adalah terkait **Penerimaan Mahasiswa Baru dan Pendidikan dan Kebudayaan**

1 Januari – 31 Desember 2024

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Institut Pemerintahan Dalam Negeri	9

DIREKTORAT JENDERAL POLITIK DAN PEMERINTAHAN UMUM

- Rating Kepuasan : 5,00
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 3 Hari Kerja

Topik aduan yang paling banyak diadukan oleh pengadu di Direktorat Jenderal Politik dan Pemerintahan Umum adalah terkait **Politik dan Hukum, Surat Keterangan dan Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan an Masyarakat.**

1 Januari – 31 Desember 2024

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Direktorat Organisasi Kemasyarakatan	4
2	Direktorat Bina Ideologi, Karakter dan Wawasan Kebangsaan	3
3	Direktorat Ketahanan Ekonomi, Sosial dan Budaya	2



DIREKTORAT JENDERAL BINA PEMBANGUNAN DAERAH

- Rating Kepuasan : -
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 1 Hari Kerja

Dua topik aduan yang diadukan oleh pengadu di Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah adalah terkait **Peraturan Kementerian dan Pertanian dan Peternakan**.

1 Januari – 31 Desember 2024

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Ditjen Bina Pembangunan Daerah	2

BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

- Rating Kepuasan : 5
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 11,3 Hari Kerja

Topik aduan yang diadukan oleh pengadu di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah terkait **Layanan Online/Aplikasi Pemerintah**.

1 Januari – 31 Desember 2024

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kemendagri	1

BADAN STRATEGI KEBIJAKAN DALAM NEGERI

- Rating Kepuasan : -
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 7 Hari Kerja

Topik aduan yang diadukan oleh pengadu di Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri adalah terkait **Politik dan Hukum**.

1 Januari – 31 Desember 2024

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN
1	Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri	1

BAB IV

RENCANA KEGIATAN PENGELOLAAN PENGADUAN



RENCANA KEGIATAN PENGELOLAAN PENGADUAN TAHUN 2025

- 1** Bimbingan Teknis Pengelola Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
- 2** Rapat Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
- 3** Rapat Monitoring dan Evaluasi Layanan Pengaduan Lingkup Kementerian Dalam Negeri
- 4** Rapat Koordinasi Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
- 5** Rapat Penyusunan Hasil Monev Lingkup Pemerintah Daerah



Kegiatan Pengelolaan Pengaduan Tahun 2024



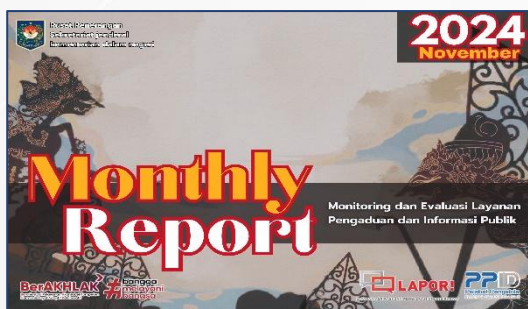
Rapat Koordinasi



Bimbingan Teknis



**Kegiatan Sosialisasi
Implementasi Permendagri
8 Tahun 2023**



Buku Monthly Report



Rapat Koordinasi Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah di Hotel Santika Premiere pada 01 Agustus 2024

BIMBINGAN TEKNIS

Bimbingan teknis yang terpadu dan terintegrasi yang telah dilaksanakan diharapkan mampu menyeimbangkan kualifikasi Sumber Daya Manusia yang berkompeten dari level pusat sampai daerah dibuktikan dengan meningkatnya jumlah aparatur pemerintah daerah yang meningkat pemahamannya dalam menyusun kebijakan dan standar operasional prosedur layanan pengaduan dan operasionalisasi SP4N-LAPOR!



Bimbingan Teknis Penguatan Kelembagaan Pengelolaan Pengaduan dan Pemanfaatan Data Pengaduan Pemerintah Daerah di Merlynn Park pada 6 Maret 2024



Kegiatan Sosialisasi Implementasi Permendagri 8 Tahun 2023 pada 26 November 2024

KEGIATAN SOSIALISASI IMPLEMENTASI PERMENDAGRI 8 TAHUN 2023

Kemendagri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah yang mengatur lebih lanjut terkait kelembagaan, Mekanisme dan Monitoring Evaluasi Pengelolaan Pengaduan, sehubungan dengan hal tersebut dilakukannya Monitoring dan Evaluasi Pada Pemerintah Daerah dalam mengimplementasikan Peraturan Menteri Dalam Negeri



MONTHLY REPORT





**KEMENTERIAN DALAM NEGERI
REPUBLIK INDONESIA
SEKRETARIAT JENDERAL**
Jalan Medan Merdeka Utara Nomor 7 Jakarta 10110
Telp. (021) 3450038, Fax (021) 3851193, 34830261, 3846430
Website: www.kemendagri.go.id eMail: sekjen@kemendagri.go.id

Jakarta, 29 Februari 2024
Yth. (Daftar Nama Terlampir)
di - Tempat

Nomor : 000.9.3.4/1125/SJ
Sifat : Penting
Lampiran : 1 Berkas
Hal : Laporan Kinerja Layanan Pengaduan dan Informasi Publik Periode Januari 2024

Dalam rangka mendukung Reformasi Birokrasi, implementasi Keterbukaan Informasi Publik dan Peningkatan Kinerja Pelayanan Pengaduan di lingkungan Kemendagri, Sekretariat Jenderal melakukan monitoring dan evaluasi secara periodik setiap bulan. Berkenaan dengan hal tersebut di atas disampaikan laporan kinerja layanan pengaduan dan informasi publik periode bulan Januari 2024 sebagai berikut:

1. Untuk kinerja pelayanan pengaduan, melalui aplikasi kemendagri.lapor.go.id telah diterima 133 (seratus tiga puluh tiga) pengaduan, sebanyak 22 (dua puluh dua) pengaduan telah selesai ditindaklanjuti, 50 (lima puluh) pengaduan dalam proses dan 61 (enam puluh satu) pengaduan belum ditindaklanjuti oleh Ditjen. Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Ditjen. Bina Pemerintahan Desa;
2. Sedangkan kinerja pelayanan informasi publik melalui aplikasi ppid.kemendagri.go.id telah diterima 43 (empat puluh tiga) permohonan informasi, sebanyak 37 (tiga puluh tujuh) telah selesai ditindaklanjuti dan 6 (enam) permohonan informasi belum ditindaklanjuti oleh Ditjen. Bina Keuangan Daerah, Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri (BSKDN), Inspektorat Jenderal, Ditjen. Bina Pemerintahan Desa, dan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM);
3. Bagi unit kerja yang telah menindaklanjuti pengaduan dan permohonan informasi publik kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih, sedangkan bagi unit kerja yang belum menindaklanjuti diminta segera menindaklanjuti sesuai tugas dan fungsi masing-masing.

Demikian untuk maklum, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Sekretaris Jenderal,

Dr. H. Suhagar Diantoro, M.Si

Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR/E sehingga tidak diperlukan landasan dengan stempel basah.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, terdapat penjelasan terkait pemantauan dan evaluasi yang dilaksanakan secara berkala, paling sedikit setiap 3 bulan sekali. Pemantauan dan evaluasi ini mencakup:

1. Persentase Penyelesaian Pengaduan: Evaluasi dilakukan untuk menentukan persentase pengaduan yang telah diselesaikan dalam periode waktu yang ditentukan.
2. Rata-rata Waktu Tindak Lanjut Pengaduan: Pemantauan dilakukan untuk mengukur rata-rata waktu yang diperlukan untuk menindaklanjuti pengaduan yang diterima.
3. Kualitas Tindak Lanjut Pengaduan: Evaluasi dilakukan terhadap kualitas tindak lanjut yang dilakukan terhadap pengaduan yang telah diterima.

Pemantauan dan evaluasi yang dilakukan bulanan dengan penyusunan buku monthly report. Buku ini mencakup rangkuman pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat pada masing-masing komponen di Kementerian Dalam Negeri, beserta tindak lanjut yang dilakukan oleh komponen terkait atas laporannya. Buku monthly report ini disebarkan kepada seluruh komponen setiap bulannya, sehingga semua pihak terinformasi tentang pengaduan yang masuk dan tindak lanjut yang dilakukan.



GLOSARIUM

A

- **Arsip** : Laporan yang tidak dapat diteruskan kepada K/L/D karena berisi caci maki, SARA, tidak relevan dengan kinerja pemerintah, permasalahan kriminalitas, dalam proses peradilan, dan laporan berulang
- **Aspirasi** : penyampaian harapan dengan tujuan untuk keberhasilan pada masa yang akan datang

B

- **Belum verifikasi** : Laporan yang masuk dalam system SP4N-LAPOR!, namun belum di verifikasi
- **Belum tindak lanjut** : Laporan yang sudah diteruskan kepada K/L/D atau unit terkait, namun belum mendapat respon dan/atau tindak lanjut

P

- **Proses** : Laporan yang sudah mendapat respon dan/atau tindakan lanjut oleh K/L/D
- **Proses tindak lanjut** : instansi terkait telah memberikan respon terhadap laporan yang diterima olehnya di dalam sisten SP4N-LAPOR! Minimal satu kali
- **Pengaduan berkadar pengawasan** : Pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh kepala daerah, wakil kepala daerah, anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan/atau aparatur sipil negara di lingkungan Kementerian, Pemerintah Daerah, dan perangkat desa.
- **Pengaduan tidak berkadar pengawasan** : Pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara Pemerintah, Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat
- **Permintaan informasi** : upaya untuk memperoleh data, fakta, atau penjelasan tentang suatu topik atau masalah tertentu

R

- **Rating** : Penilaian yang diberikan pelapor kepada instansi berdasarkan kualitas dan kepuasan layanan pengaduan
- **RTL** : Rata-rata waktu Tindak Lanjut
- **RTP** : Rata-rata waktu penyelesaian

S

- **Selesai** : Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti oleh K/L/D
- **Selesai tindak lanjut** : instansi terkait telah menyelesaikan laporan yang diterima olehnya didalam sisten SP4N-LAPOR! Ditandai dengan notifikasi yang diberikan system bahwa laporan tersebut telah selesai, atau pelapor menyatakan puas atas respon yang diberikan instansi tersebut

U

- **UKE I** : Unit Kerja Eselon I
- **UKE II** : Unit Kerja Eselon II



**Kementerian Dalam Negeri
Sekretariat Jenderal
Pusat Penerangan**

ANNUAL REPORT

2024

**Hasil pelaksanaan
Pengelolaan Pengaduan
di Lingkungan
Kementerian Dalam
Negeri Tahun 2024**

