



PUSAT PENERANGAN
KEMENTERIAN DALAM NEGERI

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN

DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI
TAHUN 2023



www.lapor.go.id



021-3843222



KATA PENGANTAR



Perbaikan tata kelola pemerintahan terus berjalan setiap tahunnya dan menjadi elemen sangat penting untuk membentuk pemerintahan yang agile (lincah), responsive, antisipatif dan kolaboratif dalam menyikapi perubahan yang sedemikian drastis. Dengan adanya perubahan kebijakan menjadi pemicu lahirnya sebuah inovasi-inovasi baru bagi pelayanan publik. Sebagai contoh perubahan budaya kerja yang sebelumnya dirasakan mustahil untuk terwujud menjadi sebuah menu keseharian sehingga harapan publik pada pelayanan publik dapat terpenuhi. Salah satu tantangan pemerintah dalam pelayanan publik adalah pengelolaan pengaduan, melalui pengelolaan pengaduan publik diberikan ruang untuk berpartisipasi dalam menyampaikan kritik, saran dan pendapat. Berangkat dari inilah Kementerian Dalam Negeri sebagai unsur penarik gerbong reformasi birokrasi senantiasa berupaya

melakukan perbaikan tata kelola pemerintahan semaksimal mungkin dalam meningkatkan kualitas layanan pengaduan secara efektif, efisien dan profesional

Bukulaporan tahunan ini merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang mengedepankan sebuah keterbukaan informasi kepada publik untuk memenuhi kebutuhan akan informasi capaian kinerja pemerintah dalam mendukung Rencana Pembangunan Jangka Menengah Negara tahun 2020-2024.

Tidak lupa saya ucapkan terimakasih atas kerja keras tim yang telah bekerja dengan sepenuh hati melaksanakan program dan kegiatan tahun 2023, serta tim yang telah menyusun buku laporan tahunan ini serta pihak-pihak yang telah mendukung data dan informasi.

Akhirnya saya mohon maaf atas segala kekurangan dalam pelaksanaan program dan kegiatan pengelolaan pengaduan, semoga melalui buku laporan tahunan ini dapat dinikmati sebagai bahan referensi perbaikan bersama dan memberikan manfaat secara berkelanjutan.

Jakarta, Maret 2024
Plh. Kepala Pusat Penerangan

Dr. Aang Witarsa Rofik, M.Si



DEWAN REDAKSI

Pengawas

Plt. Sekretaris jenderal
Drs. Toms Tohir, M.Si

Pengarah

Plh. Pusat Penerangan
Dr. Aang Witarsa 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
Arkum 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	12
BAB IV – Rencana Kegiatan Pengelolaan Pengaduan	22

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.

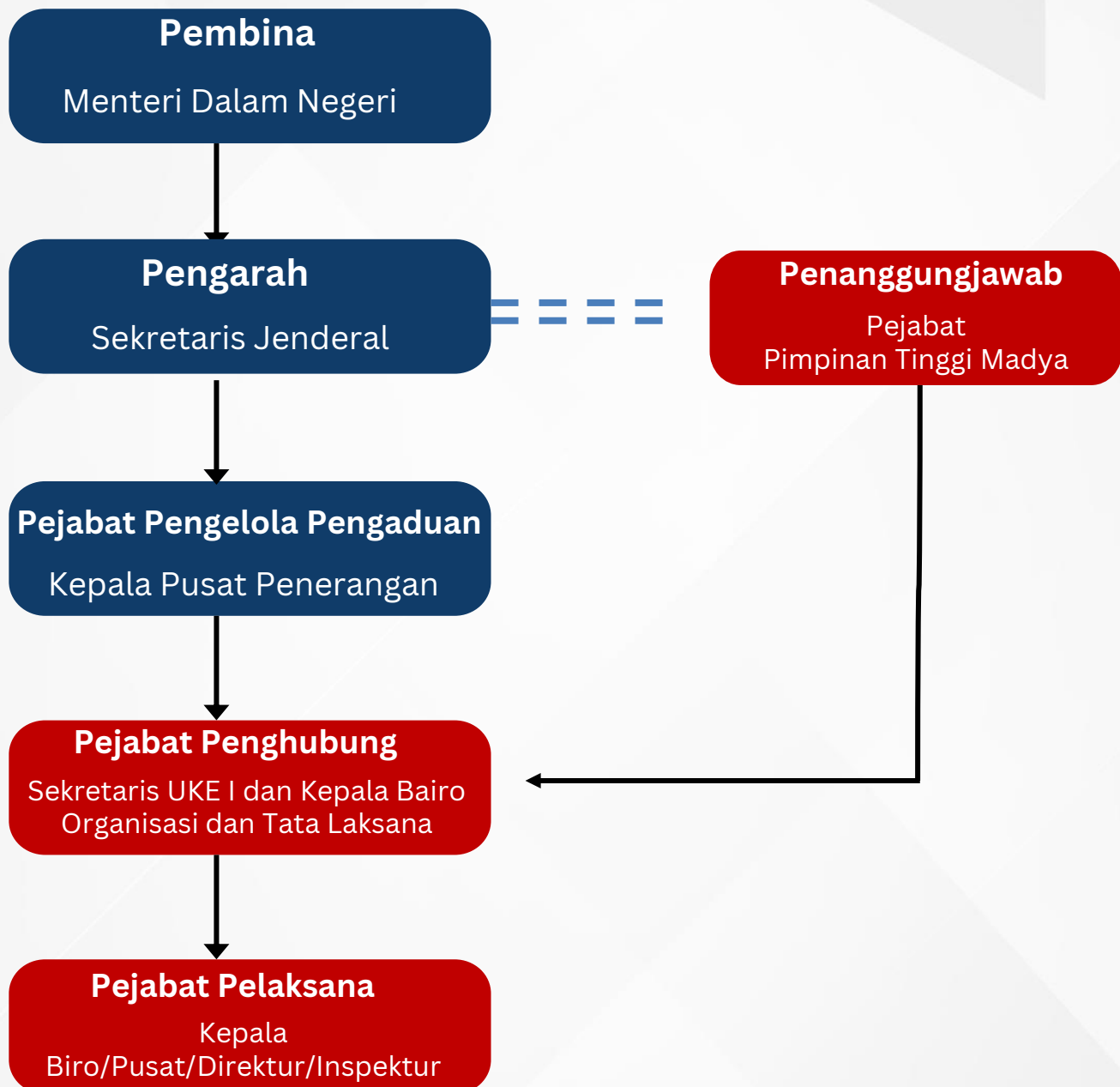
JENIS PENGADUAN

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

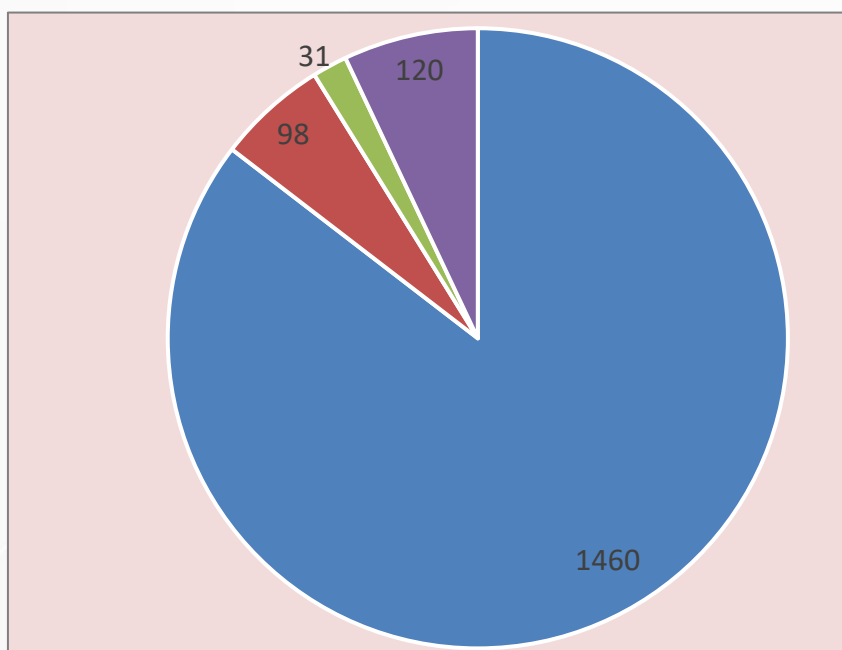
REKAPITULASI LAPORAN PENGADUAN



Rekapitulasi Laporan Pengaduan

Total Laporan pada tahun 2023 sebanyak 1701 Aduan dengan rincian sebagai berikut :

1. Pengaduan tidak berkadar pengawasan	1460 Aduan
2. Pengaduan berkadar pengawasan	98 Aduan
3. Aspirasi	31 Aduan
4. Permintaan informasi	120 Aduan



- Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan
- Pengaduan Berkadar Pengawasan
- Aspirasi
- Permintaan Informasi



Rekap Laporan Pengaduan

Top 5 Topik Pengaduan

No	Topik Aduan	Jumlah Aduan
1.	Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1019 Aduan
2.	Layanan Aplikasi Pemerintah	87 Aduan
3.	Mutasi Pegawai	70 Aduan
4.	Ketertiban Umum	37 Aduan
5.	Pelanggaran ASN & Pejabat Pemerintah	34 Aduan

Top 10 Daerah Pengaduan

No	Daerah Aduan	Jumlah Aduan
1.	Jawa Barat	299 Aduan
2.	DKI Jakarta	293 Aduan
3.	Jawa Timur	176 Aduan
4.	Banten	127 Aduan
5.	Jawa Tengah	127 Aduan
6.	Sumatera Utara	92 Aduan
7.	Sumatera Selatan	46 Aduan
8.	Sulawesi Selatan	39 Aduan
9.	Sumatera Barat	38 Aduan
10.	Bali	36 Aduan



Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	798	Ditjen. Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2.	Administrasi Bpjs	4	
3.	Akta Kelahiran	22	
4.	Kartu keluarga	122	
5.	Ktp	19	
6.	Skpwni	8	
7.	Kartu tanda penduduk (KTP)	120	
8.	Kependudukan	18	
9.	Kartu Prakerja	1	
10.	KIP	1	
11.	Aplikasi perizinan	1	
12.	Aplikasi Pemerintah	12	
13.	Pungutan liar	1	
14.	Akta Kematian	2	
15.	Akta perkawinan	5	
16.	Kartu Identitas Anak (KIA)	2	
17.	Kebijakan ASN	2	
Total		1138	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Informasi Terkait Aplikasi Pemerintah	35	Sekretariat Jenderal
2.	Layanan Online/Aplikasi Pemerintah	26	
3.	Kebijakan ASN	3	
4.	Perizinan dan Pengawasan Layanan Kesehatan	1	
5.	Mutasi Pegawai	3	
6.	Politisasi ASN	1	
7.	Hak Pekerja	3	
8.	Kepegawaian	3	
9.	Anggaran dan Perbendaharaan	3	
10.	Ketertiban Umum	1	
11.	Perhubungan	1	
12.	Gaji dan Tukin	2	
13.	Konfirmasi Surat	2	
14.	Legalisasi	1	
15.	SIPD	1	
16.	Informasi Magang	1	
17.	Pemberhentian Aparatur Daerah	1	
18.	Laporan Tidak di Tindak Lanjuti	2	
19.	Rekrutmen Tenaga Kerja	5	
20.	Peraturan Perundang-undangan	1	
21.	SK Kepegawaian	1	
Total		97	



Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Mutasi Pegawai	798	Ditjen. Bina Otonomi Daerah
2.	Politik dan Hukum	4	
	Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan	22	
3.	Masyarakat	122	
4.	SK Kepegawaian	19	
5.	Kebijakan ASN	8	
6.	Hukum	120	
7.	Ketertiban Umum	18	
8.	Penyalahgunaan Wewenang	1	
9.	Kepegawaian	1	
10.	Permohonan Wawancara	1	
11.	Pelantikan PJ	12	
12.	Tenaga Honorer	1	
13.	Kewenangan Pejabat Pemerintah	2	
14.	Kinerja Aparatur Pemerintah	5	
15.	Pendidikan dan Kebudayaan	2	
16.	Administrasi Peradilan	2	
17.	Korupsi Kolusi dan Nepotisme	1	
18.	Penyelewengan Keuangan Desa	3	
19.	Politisasi ASN	133	
Total		133	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Tenaga Kesehatan atau Instansi Kesehatan	5	Ditjen. Bina Keuangan Daerah
2.	Gaji dan Tukin	18	
3.	Anggaran dan Perbendaharaan	5	
4.	Apikasi E-BMD	1	
5.	Kawasan Ekonomi Khusus	1	
6.	Lainnya Terkait Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah	1	
7.	PDAM	2	
8.	Infomasi Terkait Aplikasi Pemerintah	9	
9.	Koperasi, Usaha Kecil, Dan Menengah	1	
10.	Permintaan Informasi Terkait Gaji Dan Tukin	1	
11.	APBD	4	
12.	Layanan Online/Aplikasi Peemrintah	2	
13.	Netralitas ASN	6	
14.	Pajak Daerah	4	
15.	Pemulihan Ekonomi Nasional	1	
16.	BUMD	3	
17.	Aplikasi Keuangan	1	
18.	Sosial dan Kesejahteraan	2	
19.	Peraturan Kementerian	1	
20.	Pelanggaran PJ Bupati	1	
Total		69	



Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Permasalahan Sosial	2	Ditjen. Bina Administrasi Wilayah
2.	Pertanahan	8	
3.	Penanggulangan Bencana	1	
4.	Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	6	
5.	Permohonan Konsultasi	1	
6.	Informasi Terkait Aplikasi Pemerintah	8	
7.	Pelayanan Publik	2	
8.	Penyampaian Aspirasi	2	
9.	Batas Wilayah Kab/Kota/Provinsi	8	
10.	Ketertiban Umum	6	
11.	Pemukiman	1	
12.	Kelengkapan Data IMB	1	
13.	Gaji dan Tukin	1	
14.	Disiplin ASN	2	
15.	Administrasi Kewilayahan	1	
Total		50	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Pemerintah Desa	15	Ditjen. Bina Pemerintahan Desa
2.	Perangkat Desa	4	
3.	Informasi Terkait Aplikasi Pemerintah	5	
4.	Layanan Online/Aplikasi Pemerintah	7	
5.	Dana Desa	2	
6.	Politisasi ASN	1	
7.	Penyalahgunaan Wewenang	5	
8.	Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa	4	
9.	Hak Asasi Manusia (HAM)	1	
10.	Anggaran dan Perbendaharaan	3	
11.	Lainnya Terkait Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	10	
12.	Kesetaraan Gender dan Sosial Inklusif	1	
13.	Rekrutmen Tenaga Kerja	2	
14.	Kelengkapan Data IMB	1	
Total		61	



Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Politik dan Hukum	14	Inspektorat Jenderal
2.	Pembinaan Kepegawaian	6	
3.	Politisasi ASN	11	
4.	Penyalahgunaan Wewenang	15	
5.	Hukum	4	
6.	Infrastruktur Jalan	2	
7.	Lainnya Terkait Pertanahan	5	
8.	Pelaksanaan Pertemuan ASN Untuk Kepentingan Politik	2	
9.	Kebijakan Gubernur	2	
10.	Pemberhentian Perangkat Desa	1	
11.	Dugaan Pelanggaran Kode Etik	3	
12.	Dugaan Penipuan	1	
13.	Kampanye Terselubung	4	
14.	Anggaran dan Perbendaharaan	7	
15.	Pejabat Pemerintah Daerah	4	
16.	tembusan surat		
17.	gaji dan tunj	4	
18.	korupsi, kolusi, nepotisme	3	
19.	kepegawaian	4	
Total		92	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Informasi Legalitas LSM	1	Ditjen. Politik dan Pemerintahan Umum
2.	Peraturan Perundang Undangan	1	
3.	Ormas	2	
4.	Anggaran dan Perbendaharaan	1	
5.	Informasi Terkait Aplikasi Pemerintah	1	
6.	Pelanggaran Administrasi Pemilu	1	
7.	Korupsi Kolusi dan Nepotisme	1	
8.	Sosial dan Kesejahteraan	2	
9.	Penertiban Atribut Kampanye	1	
10.	Kebijakan ASN	1	
11.	Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	2	
12.	Hak Asasi Manusia	1	
Total		15	



Rekap Laporan Pengaduan

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Sosial dan Kesejahteraan	1	Institut Pemerintahan Dalam Negeri
2.	Penerimaan Mahasiswa Baru	2	
3.	Pendidikan dan Kebudayaan	1	
4.	Politisasi ASN	1	
5.	Ketertiban Umum	1	
6.	Pembinaan Kepegawaian	1	
7.	Netralitas ASN	2	
8.	Politisasi ASN	1	
Total		10	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Pendidikan Kilat (Diklat)	3	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia.
2.	Infrastruktur Jalan	1	
3.	Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Perlindungan Masyarakat	1	
4.	Pendidikan dan Kebudayaan	1	
5.	Sosial dan Kesejahteraan	1	
6.	Usulan Penambahan Sarana	1	
Total		8	

No	Substansi Aduan	Jumlah Aduan	Komponen
1.	Permohonan Informasi	1	Ditjen. Bina Pembangunan Daerah
2.	Ekonomi dan Keuangan	1	
3.	Informasi Terkait Aplikasi Pemerintah	2	
4.	Layanan Online/Aplikasi Pemerintah	1	
5.	Peraturan Kementerian	2	
6.	Permohonan Informasi	1	
7.	Ekonomi dan Keuangan	1	
8.	Informasi Terkait Aplikasi Pemerintah	2	
Total		7	

BAB III

KINERJA PENGELOLAAN PENGADUAN



Target & Capaian Kinerja Pengelolaan Pengaduan Tahun 2023

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 tindak lanjut pengaduan dan tingkat kepuasan masyarakat.

No	Indikator Kinerja	Target 2023	Capaian 2023
1.	Rating	3,8	3,59
2.	Penyelesaian Pengaduan	100%	100%



Catatan :

Terkait Indikator Rating dari 1701 aduan yang masuk ke LAPOR! Kementerian Dalam Negeri, hanya ada **75** aduan atau sekitar **4%** 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 tindak lanjut, kesesuaian harapan tindak lanjut dan bukti tindak lanjut.



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	0	1134	1134	100%
2	Ditjen Otda	0	0	130	130	100%
3	Itjen	0	0	104	104	100%
4	Setjen	0	0	102	102	100%
5	Ditjen Bina Keuda	0	0	67	67	100%
6	Ditjen Bina Pemdes	0	0	67	67	100%
7	Ditjen Adwil	0	0	56	56	100%
8	Ditjen Polpum	0	0	14	14	100%
9	IPDN	0	0	11	11	100%
10	BPSDM	0	0	8	8	100%
11	Ditjen Bina Bangda	0	0	6	6	100%
12	BSKDN	0	0	2	2	100%
Total					1701	100%

KINERJA KUALITAS TINDAK LANJUT

No	Unit Kerja	Rating (/5)
1	Ditjen Polpum	4,5
2	Ditjen Adwil	4
3	Ditjen Dukcapil	3,86
4	Setjen	3,5
5	Ditjen Otda	3,12
6	Ditjen Bina Pemdes	3
7	Ditjen Bina Keuda	2,78
8	Itjen	2,75
9	IPDN	-
10	BPSDM	-
11	Ditjen Bina Bangda	-
12	BSKDN	-
RATA-RATA KUALITAS TINDAK LANJUT		3,59

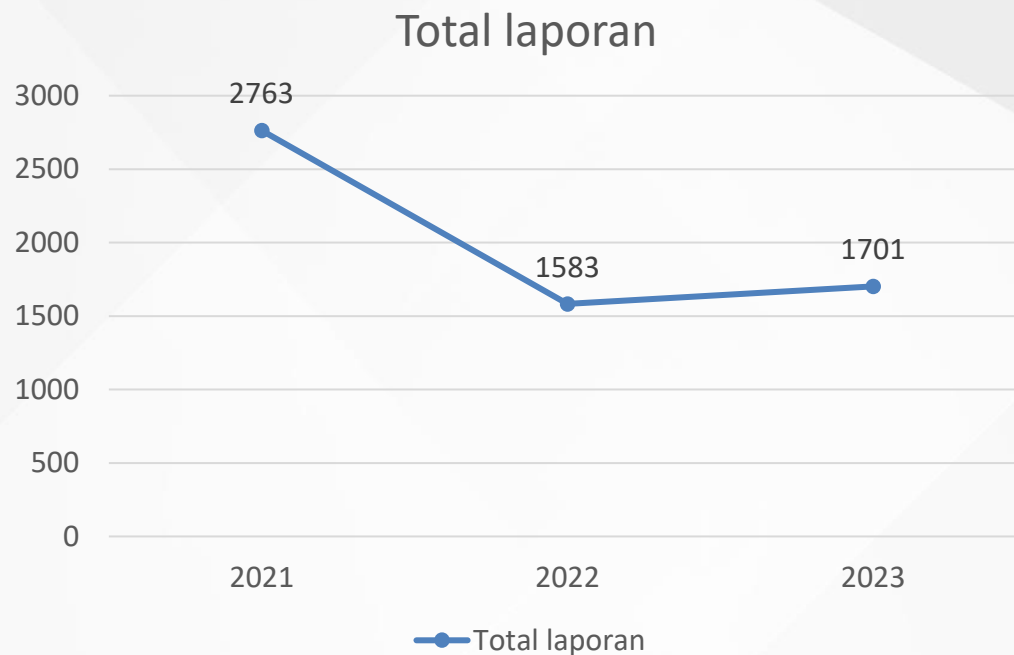
KINERJA RATA-RATA WAKTU TINDAK LANJUT

No	Unit Kerja	Laju (Hari)
1	Ditjen Adwil	4,1
2	Ditjen Bina Bangda	4,3
3	Ditjen Otda	5
4	Ditjen Polpum	6,1
5	Ditjen Bina Keuda	9,2
6	Ditjen Dukcapil	12,6
7	Ditjen Bina Pemdes	12,8
8	Itjen	13,6
9	Setjen	15,7
10	IPDN	16,9
11	BPSDM	19,3
12	BSKDN	41,5
RATA-RATA LAJU TINDAK LANJUT		11,7

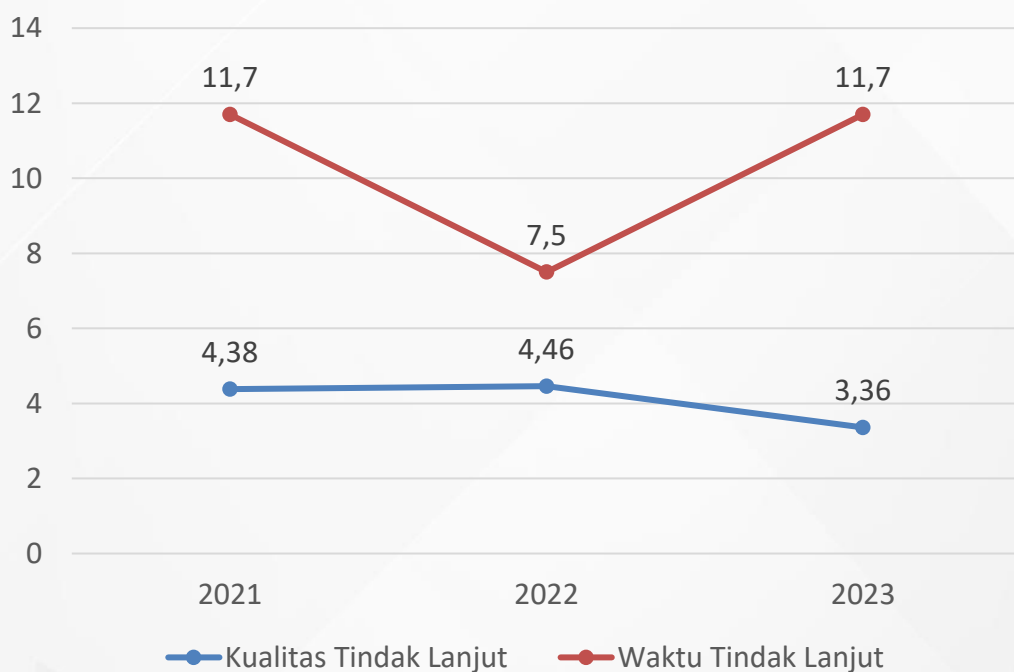


KINERJA PENGELOLAAN PENGADUAN PER UNIT KERJA ESELON I

GRAFIK KINERJA LAPORAN PENGADUAN



GRAFIK KINERJA KUALITAS DAN LAJU TINDAK LANJUT PENGADUAN





DIREKTORAT JENDERAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

- Rating Kepuasan : 4,23
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 12,6 Hari Kerja

Ditjen. Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan komponen yang mendapatkan aduan terbanyak ditahun 2023 yaitu 1.134 aduan.

Beberapa kanal aduan lain tersebut diantaranya yaitu:

- Call Center (1500537)
- WA (08118005373)
- Email (callcenter@dukcapil.kemendagri.go.id)
- FB (cc.dukcapil)

Beberapa topik aduan yang paling banyak diadukan oleh pengadu pada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan sipil ditahun 2023 adalah terkait Sinkronisasi NIK dan No.KK, Aplikasi Indentitas Kependudukan Digital (IKD) dan Pembinaan Aparatur Pencatatan Sipil.

1 Januari – 31 Desember 2023

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN	RATING	KECEPATAN TINDAKLANJUT
1	Direktorat Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	475	4,44	15,4 hari kerja
2	Direktorat Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil	219	2,71	15,5 hari kerja
3	Direktorat Integrasi Data Kependudukan Nasional	139	2,00	15,2 hari kerja
4	Direktorat Integrasi Data Kependudukan Daerah	83	5,00	4,4 hari kerja
5	Direktorat Bina Aparatur Kependudukan Pencatatan Sipil	23	-	14,1 hari kerja
6	Sekretariat Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	195	3,86	12,6 hari kerja

DIREKTORAT JENDERAL OTONOMI DAERAH

- Rating Kepuasan : 4,23
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 5 Hari Kerja

Beberapa topik aduan yang paling banyak diadukan oleh pengadu pada Direktorat Jenderal Otonomi Daerah ditahun 2023 adalah terkait Mutasi Pegawai, Kebijakan Pegawai Pemda dan Politisasi Aparatur Sipil Negara (ASN).

1 Januari – 31 Desember 2023

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN	RATING	KECEPATAN TINDAKLANJUT
1	Direktorat Fasilitas Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah	98	3,03	3,4 hari kerja
2	Direktorat Fasilitas Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	20	4,5	6,1 hari kerja
3	Direktorat Penataan Daerah, Otonomi Khusus dan DPOD	6	-	28,5 hari kerja
4	Direktorat Produk Hukum Daerah	3	-	1,3 hari kerja
5	Direktorat Evaluasi Kinerja dan Peningkatan Kapasitas Daerah	2	-	1 hari kerja
6	Sekretariat Direktorat Jenderal Otonomi Daerah	1	3,12	5 hari kerja



SEKRETARIAT JENDERAL

- Rating Kepuasan : 3,9
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 15,7 Hari Kerja

Beberapa topik aduan yang paling banyak diadukan oleh pengadu pada Sekretariat Jenderal ditahun 2023 adalah terkait Pengelolaan TPP Pemda, Teknis SIPD dan Pendaftaran CASN Kemendagri.

1 Januari – 31 Desember 2023

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN	RATING	KECEPATAN TINDAKLANJUT
1	Biro Organisasi Dan Tata Laksana	32	4,33	10,9 hari kerja
2	Pusat Data Dan Informasi	27	-	22,9 hari kerja
3	Biro Kepegawaian	15	-	10,1 hari kerja
4	Pusat Penerangan	14	3,5	4,5 hari kerja
5	Biro Hukum	5	-	19,8 hari kerja
6	Pusat Fasilitas Kerjasama	4	-	21,8 hari kerja
7	Biro Umum	3	-	12 hari kerja
8	Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu	1	-	15,7 hari kerja
9	Sekretariat Korpri	1	-	143 hari kerja
10	Biro Administrasi Pimpinan	-	-	-
11	Biro Keuangan Dan Aset	-	-	-
12	Biro Perencanaan	-	-	-

INSPEKTORAT JENDERAL

- Rating Kepuasan : 3,36
- Penyelesaian Pengaduan : 100%

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 diadukan oleh pengadu di Inspektorat Jenderal ditahun 2023 adalah terkait Penyalahgunaan Wewenang, Politisasi ASN dan KKN.

1 Januari – 31 Desember 2023

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN	RATING	KECEPATAN TINDAKLANJUT
1	Inspektorat Khusus	104	2,75	13,8 hari kerja



DIREKTORAT JENDERAL BINA ADMINISTRASI KEWILAYAHAN

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

1 Januari – 31 Desember 2023

Beberapa topik aduan yang paling banyak diajukan oleh pengadu di Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan ditahun 2023 adalah terkait **Sengketa Tanah, Ketertiban Umum dan Batas Wilayah daerah.**

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN	RATING	KECEPATAN TINDAKLANJUT
1	Direktorat Polisi Pamong Praja dan Perlindungan Masyarakat	19	4,00	2,8 hari kerja
2	Direktorat Kawasan Perkotaan dan Batas Negara	16	-	5,6 hari kerja
3	Direktorat Manajemen Penanggulangan Bencana dan Kebakaran	7	-	8,3 hari kerja
4	Direktorat Toponimi dan Batas Daerah	7	4,00	2,3 hari kerja
5	Direktorat Dekonsentrasi Tugas Pembantuan dan Kerjasama	3	-	3 hari kerja
6	Sekretariat Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan	4	4,00	4,1 hari kerja

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

DIREKTORAT JENDERAL BINA KEUANGAN DAERAH

Beberapa topik aduan yang paling banyak diajukan oleh di Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah ditahun 2023 adalah terkait **Gaji dan Tunjangan, Efektifitas Keuangan Daerah dan SIPD.**

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN	RATING	KECEPATAN TINDAKLANJUT
1	Dit. Perencanaan Anggaran Daerah	43	4,00	10,8 hari kerja
2	Dit. BUMD, BLUD dan Barang Milik Daerah	9	1,00	6,8 hari kerja
3	Dit. Pelaksanaan dan Pertanggung Jawaban Keuangan Daerah	7	-	7,7 hari kerja
4	Dit. Pendapatan Daerah	7	-	5,7 hari kerja
5	Dit.Fasilitasi Dana Perimbangan dan Pinjaman Daerah	1	5,00	9,2 hari kerja
6	Sekretariat Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah	-	-	-



- Rating Kepuasan : 3,85
- Penyelesaian Pengaduan : 100%
- Rata-Rata Waktu Tindak Lanjut : 12,8 Hari Kerja

DIREKTORAT JENDERAL BINA PEMERINTAHAN DESA

1 Januari – 31 Desember 2023

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN	RATING	KECEPATAN TINDAKLANJUT
1	Dit. Fasilitas Penataan dan Administrasi Pemerintahan Desa	45	3,00	10,6 hari kerja
2	Dit. Fasilitas Perencanaan, Keuangan dan Aset Pemerintahan Desa	8	-	15 hari kerja
3	Dit. Pengembangan Kapasitas Aparatur Desa Data dan Evaluasi Perkembangan Desa	6	-	7,4 hari kerja
4	Dit. Fasilitas Lembaga Kemasyarakatan dan Adat Desa, Pemberdayaan dan Kesejahteraan keluarga, dan Pos Pelayanan Terpadu	5	-	9,8 hari kerja
5	Dit. Fasilitas Kerjasama, Lembaga Pemerintah Desa dan Badan Pemusyawaratan Desa	3	-	53,3 hari kerja
6	Sekretariat Direktorat Jenderal Bina Pemerintahan Desa	-	-	-
7	Balai Besar Pemerintahan Desa Lampung	-	-	-
8	Balai Besar Pemerintahan Desa Yogyakarta	-	-	-

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

DIREKTORAT JENDERAL POLITIK DAN PEMERINTAHAN UMUM

Beberapa topik aduan yang paling banyak diajukan oleh pengadu di Direktorat Jenderal Politik dan Pemerintahan Umum adalah terkait **Pendaftaran Ormas, Pelanggaran Ormas dan Administrasi Pemilu.**

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN	RATING	KECEPATAN TINDAKLANJUT
1	Direktorat Organisasi Kemasyarakatan	10	4,00	5,6 hari kerja
2	Direktorat Politik Dalam Negeri	4	5,00	7,3 hari kerja
3	Direktorat Bina Ideologi, Karakter dan Wawasan Kebangsaan	-	-	-
4	Direktorat Ketahanan Ekonomi, Sosial dan Budaya	-	-	-
5	Direktorat Kewaspadaan Nasional	-	-	-
6	Sekretariat Direktorat Jenderal Politik dan Pemerintahan Umum	-	-	-

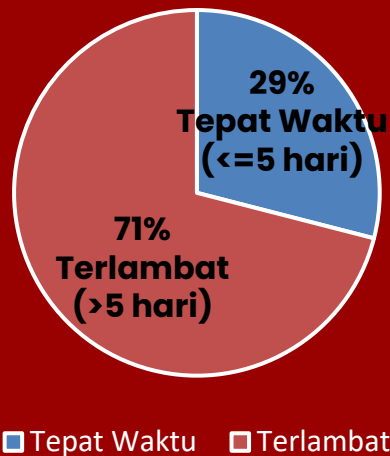


BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

1 Januari – 31 Desember 2023

Rating Kepuasan : 5,00
Penyelesaian
Pengaduan : 100%

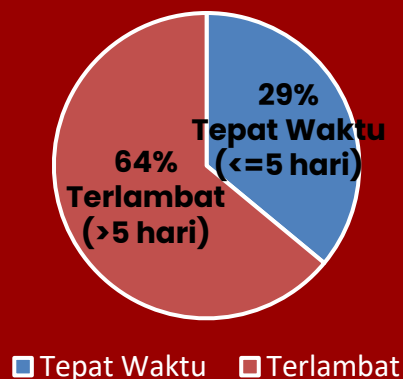
Rata-rata Laju
Tindaklanjuti



NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN	KECEPATAN TINDAKLANJUT
1	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bukit Tinggi	7	3,3 hari kerja
2	PP. Kompetensi Kepamongprajaan dan Manajemen Kepemimpinan	1	19,3 hari kerja
3	Balai Pengembangan Kompetensi Satuan Pol-PP dan Pemadam Kebakaran Rokan Hilir	-	-
4	Pusat Pengembangan Kompetensi Fungsional dan Teknis	-	-
5	Pusat Pengembangan Kompetensi Pemerintahan Dalam Negeri	-	-
6	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Bandung	-	-
7	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Makassar	-	-
8	Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Regional Yogyakarta	-	-
9	Pusat Standarisasi dan Setifikasi	-	-

INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI

Rata-rata Laju
Tindaklanjuti



Rating Kepuasan : 4,80
Penyelesaian Pengaduan : 100%

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN	KECEPATAN TINDAKLANJUT
1	Institut Pemerintahan Dalam Negeri	11	16,9 hari kerja
2	Biro Hukum dan Kerja Sama	-	-



**DIREKTORAT JENDERAL
BINA PEMBANGUNAN DAERAH**

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN	KECEPATAN TINDAKLANJUT
1	Direktorat Perencanaan Evaluasi dan Informasi Pembangunan Daerah	2	3,7 hari kerja
2	Direktorat Sinkronisasi Urusan Pemerintah Daerah I	-	-
3	Direktorat Sinkronisasi Urusan Pemerintah Daerah II	-	-
4	Direktorat Sinkronisasi Urusan Pemerintah Daerah III	-	-
5	Direktorat Sinkronisasi Urusan Pemerintah Daerah IV	-	-
6	Sekretariat Direktorat Jenderal Bina Pembangunan Daerah	4	6,5 hari kerja

BADAN STRATEGI KEBIJAKAN DALAM NEGERI

NO	UNIT KERJA	JUMLAH ADUAN	KECEPATAN TINDAKLANJUT
1	Pusat Penelitian dan Pengembangan Administrasi Kewilayahan	-	-
2	Pusat Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah	-	-
3	Pusat Penelitian dan Pengembangan Otonomi Daerah Politik dan Pemerintahan Umum	-	-
4	Pusat Penelitian dan Pengembangan Inovasi Daerah	-	-
5	Pusat Penelitian dan Pengembangan Pembangunan dan Keuangan Daerah	-	-
6	Sekretariat Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri	2	41,5 hari kerja

BAB IV

RENCANA KEGIATAN PENGELOLAAN PENGADUAN



RENCANA KEGIATAN PENGELOLAAN PENGADUAN TAHUN 2024

- 1** Bimbingan Teknis Pengelola Pengaduan dan Informasi Publik di Lingkungan Kemendagri dan Pemerintah Daerah
- 2** Rapat Koordinasi Pengelola Pengaduan dan PPID di Lingkungan Pemerintah Daerah
- 3** Penyusunan Evaluasi Kinerja Pengelolaan Pengaduan Pemda
- 4** Monitoring Dan Evaluasi Layanan Pengaduan Lingkup Kementerian Dalam Negeri dan Setjen
- 5** Monitoring Dan Evaluasi Layanan Pengaduan Lingkup Setjen



Kegiatan Pengelolaan Pengaduan Tahun 2023



Workshop



Lapor Goes To Campus



Annual Workshop



Rapat Koordinasi



Bimbingan Teknis



Kegiatan Monev Triwulan



Buku Monthly Report



PUSAT PENERANGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI



Workshop Penajaman Rencana Kerja Sama Pengelolaan Pengaduan dan Informasi Publik oleh Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri dan USAID ERAT (Surabaya, 7-10 Februari 2023)

WORKSHOP

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mensosialisasikan program kerja sama, mengevaluasi sejauh mana implementasinya, serta menyepakati rencana kerja dan kegiatan dalam pengelolaan pengaduan dan informasi publik di tingkat provinsi, kabupaten, dan kota yang menjadi wilayah program USAID-ERAT dengan output berupa sosialisasi yang lebih luas mengenai program kerja sama, pembentukan arah dan kebijakan yang jelas, penyusunan data terkait implementasi, serta tercapainya kesepakatan mengenai rencana kerja pengelolaan pengaduan dan informasi publik di wilayah yang terlibat dalam program USAID-ERAT.

RAPAT KOORDINASI

Untuk mendorong terwujudnya Peningkatan Pelaksanaan Pelayanan Publik yang lebih baik, Kementerian Dalam Negeri melalui Pusat Penerangan telah menyelenggarakan Rapat Koordinasi Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah dengan tema Sinergisitas Kebijakan Pengelolaan Pengaduan Guna Mendukung Terwujudnya Pelayanan Publik yang Prima.



Rapat Koordinasi Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah di Hotel Luminor pada 20 Juni 2023



Lapor Goes To Campus di Institut Pemerintahan Dalam Negeri pada 23 Agustus 2023 dan Lapor Goes To Campus di Politeknik Negeri Batam pada 20 Desember 2023

LAPOR GOES TO CAMPUS

Kegiatan LGTC pertama kali dilaksanakan oleh KemenPAN-RB di 2019 dengan menargetkan kelompok pemuda. Program ini telah dilaksanakan dalam rangka meneruskan kegiatan LGTC di tahun 2020, namun terkendala pandemi COVID-19. Dengan keadaan saat ini yang lebih kondusif terhadap pandemi COVID-19, maka kegiatan LGTC Kembali diadakan di tahun 2023, bekerjasama dengan Institut Dalam Negeri dan Politeknik Negeri Batam.



PUSAT PENERANGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI



Annual Workshop

Pelaksanaan annual workshop ini bertujuan untuk memperkuat komitmen pemerintah utama baik pimpinan pemerintah pusat, maupun daerah (kepala pemerintahan) dalam memperkuat sistem penanganan pengaduan di pemerintah daerah

2nd Annual workshop pada
3rd Annual Workshop pada 20 Desember
2023

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 Mekanisme Pengelolaan Pengaduan dan Penyusunan Daftar Informasi Publik Tahun 2023 di Golden Boutique Hotel Kemayoran pada 15-17 Maret 2023



Rapat Triwulan dengan seluruh komponen di Ruang Rapat Pusat Penerangan pada 22 November 2023

Rapat Triwulan

Sebagai tindak lanjut dari pemantauan dan evaluasi yang dilakukan setiap bulan, dilakukan pemantauan dan evaluasi pertriwulan dengan mengundang seluruh komponen terkait. Tujuannya adalah untuk meningkatkan jika ada pengaduan yang belum ditindaklanjuti dengan baik. pertemuan ini menjadi kesempatan untuk mengidentifikasi permasalahan yang mungkin terjadi dan menetapkan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.



PUSAT PENERANGAN KEMENTERIAN DALAM NEGERI

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

Buku 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

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

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

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,

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik oleh:
Sekretaris Jenderal
Dr. H. Suhajar Diantoro, M.Si



Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRF 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 disebarakan 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



Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri