



KEMENKO
KUMHAM
IMIPAS

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

MELALUI SP4N-LAPOR!

TRIWULAN III
JULI - AGUSTUS 2026

Biro Humas dan TI

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan Triwulan III Tahun 2026 dapat disusun sebagai instrumen monitoring, evaluasi, dan akuntabilitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

Laporan ini menggambarkan pengaduan yang diterima pada periode 1 Juli sampai dengan 30 September 2026, arah penanganan, instansi tujuan, kecenderungan substansi, kualitas pencatatan, kendala, serta rekomendasi tindak lanjut. Statistik utama dalam laporan ini hanya menggunakan data yang tercatat pada SP4N-LAPOR!; email, WhatsApp/KICAW, dan surat atau berkas fisik tidak dijumlahkan sebagai statistik SP4N agar tidak terjadi pencampuran kanal dan penghitungan ganda.

Pada Triwulan III Tahun 2026 tercatat 19 (sembilan belas) laporan pada SP4N-LAPOR!. Sebanyak 18 laporan diteruskan kepada instansi teknis atau instansi yang berwenang sesuai substansi, sedangkan 1 laporan dialihkan kepada Admin Nasional SP4N-LAPOR!. Distribusi terbesar berada pada urusan keimigrasian dan pemasarakatan.

Penyusunan laporan publik dilakukan dengan prinsip perlindungan data pribadi. Nama pelapor, alamat, nomor identitas, nomor telepon, email pribadi, tautan laporan individual, dan rincian lain yang dapat mengidentifikasi pelapor tidak ditampilkan. Register lengkap tetap dipertahankan untuk kebutuhan internal, monitoring, audit, dan tindak lanjut sesuai kewenangan.

Jakarta, 6 Oktober 2026

Ketua Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik

Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi

BAB I

GAMBARAN UMUM

A. Kebijakan Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada penyelesaian. Kemenko Kumham Imipas menggunakan SP4N-LAPOR! sebagai kanal nasional untuk menerima, memverifikasi, mengoordinasikan, meneruskan, memantau, dan mengevaluasi laporan masyarakat sesuai kewenangan.

Dalam konteks Kementerian Koordinator, banyak substansi laporan merupakan kewenangan kementerian atau instansi teknis. Oleh karena itu, fungsi Kemenko pada pengaduan tersebut terutama memastikan verifikasi kewenangan, penerusan yang tepat, koordinasi dengan pejabat penghubung, serta pemantauan tindak lanjut sesuai mekanisme SP4N-LAPOR!.

Dasar hukum:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 142 Tahun 2024 tentang Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan.
- Peraturan Menteri Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Keputusan Sekretaris Kementerian Koordinator Nomor SES-70.PW.06.05 Tahun 2026 tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! di lingkungan Kemenko Kumham Imipas Tahun 2026.

B. Kelembagaan Tim Pengelola SP4N-LAPOR!

Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik melalui SP4N-LAPOR! telah ditetapkan melalui Keputusan Sekretaris Kementerian Koordinator Nomor SES-70.PW.06.05 Tahun 2026 tanggal 24 April 2026. Struktur tim dirancang untuk

memisahkan fungsi pengarahan, pengelolaan operasional, pengawasan, evaluasi, serta koordinasi dengan unit substansi.

Unsur	Kedudukan/Jumlah	Fungsi Ringkas
Pengarah	Sekretaris Kementerian Koordinator	Arahan, pembinaan, pemantauan, dan kebijakan teknis.
Ketua	Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi	Pengendalian program, monitoring-evaluasi, dan pelaporan.
Sekretaris	Inspektur Kementerian Koordinator	Koordinasi, pemantauan, dan dukungan evaluasi.
Tim Verifikator / Admin Instansi	2 orang	Verifikasi laporan, koordinasi pejabat penghubung, pemantauan tindak lanjut.
Tim Pengawas / Admin Pengawas	2 orang	Pengawasan kepatuhan proses dan rekomendasi korektif.
Tim Evaluator	3 orang	Analisis pola pengaduan dan rekomendasi perbaikan layanan.
Pejabat Penghubung	6 orang pada 3 kedeputian	Koordinasi tindak lanjut dengan unit atau pejabat berwenang.

Nama dan NIP seluruh anggota tidak ditampilkan dalam laporan publik ini. Dokumen penetapan tim disimpan sebagai arsip resmi dan menjadi dasar pertanggungjawaban kelembagaan.

BAB II

SARANA, KANAL, DAN MEKANISME PENGELOLAAN

A. Sarana dan Kanal Utama

SP4N-LAPOR! merupakan kanal utama yang digunakan dalam laporan ini. Sistem digunakan untuk pencatatan, verifikasi, disposisi/penerusan, komunikasi tindak lanjut, dan pemantauan pengaduan pelayanan publik secara nasional. Kanal lain yang dikelola Kemenko, seperti email, WhatsApp/KICAW, dan surat fisik, tidak dimasukkan ke statistik utama SP4N pada laporan ini.

Sarana/Kanal	Kedudukan dalam Laporan	Keterangan
SP4N-LAPOR!	Statistik utama	19 laporan Triwulan III.
Email/korespondensi	Di luar statistik utama	Dikelola sebagai kanal layanan/pengaduan lain.
WhatsApp/KICAW	Di luar statistik utama	Kanal komunikasi/konsultasi; tidak otomatis menjadi laporan SP4N.
Surat/berkas fisik	Di luar statistik utama	Diregistrasi dan diarsipkan sesuai mekanisme persuratan/pengaduan.

B. Mekanisme Pengelolaan

Secara operasional, pengelolaan laporan dilaksanakan melalui tahapan penerimaan, verifikasi administrasi dan substansi, penentuan kewenangan, disposisi atau penerusan, koordinasi dengan pejabat penghubung atau instansi berwenang, pemantauan tindak lanjut, penyampaian respons, dan dokumentasi hasil.

1. Penerimaan laporan melalui SP4N-LAPOR!.
2. Verifikasi kelengkapan dan substansi laporan.
3. Penilaian kewenangan Kemenko atau instansi teknis terkait.
4. Disposisi internal atau penerusan kepada instansi yang berwenang.
5. Pemantauan tindak lanjut dan koordinasi dengan pejabat penghubung.
6. Penyampaian perkembangan atau hasil kepada pelapor melalui sistem apabila tersedia.
7. Dokumentasi, evaluasi, dan pelaporan berkala.

C. Penguatan pada Triwulan III

Pada 16 Juli 2026 dilaksanakan rapat koordinasi penggunaan SP4N-LAPOR! bersama Tim Layanan Pengaduan dan perwakilan kementerian terkait. Kegiatan tersebut menjadi bagian dari penguatan koordinasi penanganan pengaduan, khususnya karena banyak substansi yang diterima Kemenko berada pada kewenangan kementerian teknis.

BAB III

PELAKSANAAN DAN DATA SP4N-LAPOR!

A. Jumlah Laporan

Pada Triwulan III Tahun 2026 tercatat 19 (sembilan belas) laporan pada SP4N-LAPOR! yang masuk dalam cut-off periode 1 Juli sampai dengan 30 September 2026.

Bulan	Jumlah	Persentase
Juli 2026	1	5,3%
Agustus 2026	8	42,1%
September 2026	10	52,6%
Jumlah	19	100%

Volume tertinggi tercatat pada September 2026 dengan 10 laporan. Peningkatan volume pada Agustus dan September terutama dipengaruhi oleh laporan yang berkaitan dengan keimigrasian, pemasyarakatan, serta layanan administrasi teknis kementerian/lembaga.

B. Arah Penanganan

Arah Penanganan	Jumlah	Keterangan
Diteruskan kepada instansi teknis/berwenang	18	Substansi berada pada kewenangan instansi penerima.
Dialihkan kepada Admin Nasional SP4N-LAPOR!	1	Terkait kewenangan pemerintah daerah/administrasi yang perlu diarahkan melalui Admin Nasional.
Ditunda menunggu kelengkapan	0	Tidak terdapat status tunda pada data SP4N Triwulan III.

C. Distribusi Instansi Tujuan

Instansi/Unit Tujuan	Jumlah	Persentase
Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan	12	63,2%
Kementerian Hukum	3	15,8%
Kementerian Ketenagakerjaan	1	5,3%
Kementerian Agraria dan Tata Ruang/BPN	1	5,3%
Pemerintah Kota Surabaya	1	5,3%
Admin Nasional SP4N-LAPOR!	1	5,3%
Jumlah	19	100%

Sebanyak 12 dari 19 laporan (63,2%) diteruskan ke Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan. Hal ini menunjukkan bahwa substansi keimigrasian dan pemasarakatan merupakan tema paling dominan pada periode pelaporan.

D. Klasifikasi Substansi

Kelompok Substansi	Jumlah	Contoh Isu yang Digeneralisasi
Keimigrasian/pemasarakatan dan mobilitas internasional	12	Izin tinggal, kegiatan WNA, layanan visa, proses keimigrasian, pemasarakatan.
Hukum/administrasi hukum	3	Layanan AHU, apostille, dan kekayaan intelektual.
Ketenagakerjaan	1	Pengawasan ketenagakerjaan dan jaminan kecelakaan kerja.
Pertanahan	1	Peralihan hak dan penanganan pertanahan.
Administrasi kependudukan/sosial	1	Fasilitasi dokumen kependudukan dan akses layanan sosial.
Kepegawaian pemerintah daerah	1	Hak keuangan/jabatan ASN daerah.
Jumlah	19	-

E. Catatan Cut-off dan Kualitas Data

Terdapat satu laporan dengan tanggal substansi 10 September 2026, tetapi baru diterima pada sistem pada 10 Oktober 2026. Untuk menjaga konsistensi periode, laporan tersebut tidak dihitung dalam statistik Triwulan III dan ditempatkan pada periode berikutnya berdasarkan tanggal penerimaan sistem.

BAB IV

DOKUMENTASI, KEARSIPAN, DAN PELINDUNGAN DATA

A. Dokumentasi Pengaduan

Setiap laporan perlu dipertahankan dalam register dan bukti sistem yang dapat ditelusuri. Data minimum yang idealnya tersedia meliputi kode laporan, tanggal masuk, klasifikasi, ringkasan substansi, kewenangan, instansi tujuan, status proses, tindak lanjut, tanggal respons awal, tanggal tindak lanjut terakhir, tanggal selesai, dan status arsip.

B. Pengelolaan Arsip

- Register SP4N-LAPOR! dipertahankan sebagai register resmi pengelolaan pengaduan melalui sistem nasional.
- Bukti penerusan, jawaban, nota dinas, surat, dan dokumen pendukung dihubungkan dengan ID/kode laporan agar keterlacakan tetap terjaga.
- Kanal email, WhatsApp/KICAW, dan surat fisik disimpan pada seri arsipnya masing-masing dan tidak dicampur ke register SP4N kecuali benar-benar diregistrasi pada SP4N-LAPOR!.
- Versi publik laporan hanya memuat data agregat dan uraian yang telah dianonimkan.

C. Pelindungan Data Pribadi

Laporan publik ini tidak menampilkan nama pelapor, alamat, NIK/nomor identitas, nomor telepon, email pribadi, nomor dokumen keluarga, tanda tangan, tautan laporan individual, atau informasi lain yang dapat mengidentifikasi pelapor maupun pihak terkait. Data lengkap hanya digunakan untuk kebutuhan penanganan internal sesuai kewenangan.

BAB V
KENDALA DAN TANTANGAN

Kendala	Dampak	Arah Perbaikan
Sebagian besar laporan berada di luar kewenangan teknis Kemenko	Memerlukan koordinasi dan penerusan lintas instansi	Pertahankan verifikasi kewenangan dan dokumentasikan instansi tujuan serta hasil penerusan.
Kanal pengaduan masyarakat beragam	Berisiko terjadi double counting	Gunakan register resmi per kanal dan ID kendali untuk referensi silang.
Klasifikasi substansi belum selalu seragam	Analisis tren dan evaluasi layanan menjadi kurang presisi	Terapkan kamus kategori dan status yang baku.
Data pribadi terdapat pada bukti sumber	Risiko privasi apabila dipublikasikan tanpa penyaringan	Lakukan anonimisasi dan pembatasan akses terhadap bukti lengkap.

BAB VI

REKOMENDASI TINDAK LANJUT

Fokus	Rekomendasi
Standardisasi Register	Menetapkan isian wajib minimal: tanggal masuk, kategori, kewenangan, arah penanganan, respons awal, tindak lanjut terakhir, status akhir, tanggal selesai, dan bukti jawaban.
Penguatan Monitoring SLA	Menyusun rekap waktu respons dan waktu penyelesaian setelah data sistem dapat direkonsiliasi secara konsisten.
Penguatan Pejabat Penghubung	Menetapkan target dan mekanisme pengingat untuk tindak lanjut unit/instansi yang memerlukan koordinasi.
Klasifikasi Substansi	Menerapkan kamus kategori untuk keimigrasian, pemasyarakatan, hukum, HAM, ketenagakerjaan, pertanahan, kepegawaian, kependudukan, dan kategori lainnya.
Integrasi Kendali Lintas Kanal	Menggunakan ID kendali internal untuk menghubungkan SP4N, email, WhatsApp/KICAW, dan surat fisik tanpa mencampur register resminya.
Pelindungan Data dan Arsip	Menerapkan anonimisasi untuk laporan publik dan mempertahankan bukti lengkap dengan pengaturan akses yang sesuai.
Evaluasi Berkala	Melaksanakan rekonsiliasi triwulanan dan menyampaikan analisis tren pengaduan kepada pimpinan sebagai bahan perbaikan kebijakan dan layanan.

BAB VII

PENUTUP

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! pada Triwulan III Tahun 2026 menunjukkan fungsi koordinatif Kemenko Kumham Imipas dalam menerima, memverifikasi, menelaah, dan meneruskan laporan masyarakat kepada instansi yang berwenang. Dari 19 laporan yang tercatat, 18 diteruskan kepada instansi teknis dan 1 dialihkan kepada Admin Nasional SP4N-LAPOR!.

Dominasi substansi keimigrasian dan pemasyarakatan menunjukkan pentingnya koordinasi yang cepat dengan kementerian teknis. Pada saat yang sama, kualitas pelaporan perlu diperkuat melalui standardisasi status, kelengkapan tanggal respons dan penyelesaian, pencatatan hasil tindak lanjut, serta pengelolaan arsip yang konsisten.

Laporan ini menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan tata kelola pengaduan yang mudah, cepat, tuntas, terpadu, akuntabel, dan aman, serta menjadi dasar konsolidasi laporan tahunan SP4N-LAPOR! Kemenko Kumham Imipas Tahun 2026.

LAMPIRAN

REKAP ANONIM PENGADUAN SP4N-LAPOR! TRIWULAN III 2026

Lampiran berikut menyajikan ringkasan substansi yang telah digeneralisasi. Identitas pelapor, kode laporan, alamat, kontak, tautan laporan, dan identitas pihak terkait tidak ditampilkan.

No.	Tanggal	Substansi Ringkas	Instansi Tujuan	Arah
1	10 Juli	Kepegawaian pemerintah daerah - hak keuangan/jabatan ASN	Admin Nasional SP4N-LAPOR!	Dialihkan
2	4 Agustus	Layanan administrasi hukum umum	Kementerian Hukum	Diteruskan
3	5 Agustus	Pengawasan keimigrasian terhadap WNA	Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan	Diteruskan
4	6 Agustus	Percepatan/verifikasi layanan visa	Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan	Diteruskan
5	6 Agustus	Mobilitas/penempatan kerja lintas negara	Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan	Diteruskan
6	10 Agustus	Dugaan maladministrasi layanan keimigrasian	Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan	Diteruskan
7	11 Agustus	Dugaan kegiatan kerja WNA tidak sesuai izin	Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan	Diteruskan
8	16 Agustus	Dugaan ketidaksesuaian izin kerja/tinggal TKA	Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan	Diteruskan
9	28 Agustus	Pengawasan ketenagakerjaan dan JKK	Kementerian Ketenagakerjaan	Diteruskan
10	3 September	Dugaan pelanggaran izin tinggal/kegiatan komersial WNA	Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan	Diteruskan

LAMPIRAN - LANJUTAN

No.	Tanggal	Substansi Ringkas	Instansi Tujuan	Arah
11	7 September	Pengawasan kegiatan orang asing	Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan	Diteruskan
12	9 September	Kendala administrasi keimigrasian/overstay	Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan	Diteruskan
13	10 September	Peralihan hak/pertanahan dan notaris/PPAT	Kementerian ATR/BPN	Diteruskan
14	10 September	Fasilitas layanan pencetakan apostille	Kementerian Hukum	Diteruskan
15	17 September	Dugaan bisnis/kegiatan WNA tidak sesuai izin	Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan	Diteruskan
16	22 September	Proses pembebasan bersyarat warga binaan	Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan	Diteruskan
17	23 September	Layanan permohonan paten sederhana	Kementerian Hukum	Diteruskan
18	27 September	Dugaan penyalahgunaan izin tinggal dan kegiatan usaha WNA	Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan	Diteruskan
19	28 September	Administrasi kependudukan dan akses layanan sosial	Pemerintah Kota Surabaya	Diteruskan