



Kementerian Koordinator
Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia,
Imigrasi, dan Pemasyarakatan
Republik Indonesia



2025 LAPORAN TAHUNAN

SP4N-LAPOR!
DI LINGKUNGAN KEMENKO
KUMHAM IMIPAS



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT



**LAPORAN TAHUNAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
NASIONAL (SP4N–LAPOR!)
KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG HUKUM, HAK ASASI MANUSIA, IMIGRASI, DAN PEMASYARAKATAN
TAHUN 2025**

I. IDENTITAS INSTANSI

A. Data Instansi

- Nama Instansi: Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan
- Unit Pengelola Pengaduan: Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi.
- Periode Pelaporan: 1 Januari – 31 Desember 2025.
- Alamat instansi: Jl. H.R. Rasuna Said Kav. 8–9, Gedung Kemenko Kumham Imipus (d.h. Sentra Mulia), Kuningan, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12940. **Email:** kemenko.h2ip@gmail.com

B. Dasar Hukum

- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 142 Tahun 2024 tentang Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 338);
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- Peraturan Menteri Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 846);
- Keputusan Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, Dan Pemasarakatan Nomor SES-83.HU.01.03 Tahun 2025 Tentang Tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, Dan Pemasarakatan Tahun 2025

C. Struktur Admin SP4N–LAPOR!

1. Admin Instansi (Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi)

- Dwindi Harditya.
- Irfan Fitriadi.

2. Admin Pengawas (Inspektorat)

- Fahmi Aji Wibowo.
- Aman Agung Kurniawan.

3. Admin Evaluasi Pelayanan Publik (Biro SDM, Organisasi, dan Hukum)

- Muhammad Regi Putra Utama.
- Fitri Priantini.

II. RINGKASAN EKSEKUTIF

Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan Republik Indonesia dibentuk pada 21 Oktober 2024 sebagai bagian dari restrukturisasi kelembagaan pemerintah untuk memperkuat efektivitas koordinasi kebijakan di bidang hukum dan keadilan. Kementerian ini memiliki peran strategis dalam mengoordinasikan, menyinkronkan, dan mengendalikan perumusan serta pelaksanaan kebijakan nasional di bidang hukum, hak asasi manusia, imigrasi, dan pemasyarakatan agar berjalan secara terpadu, konsisten, dan sejalan dengan arah pembangunan nasional.

Sebagai wujud komitmen terhadap tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel, sepanjang Tahun 2025 Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N–LAPOR!). Pengelolaan pengaduan dilaksanakan secara terkoordinasi dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sebagai bagian dari fungsi koordinasi dan pengawasan internal kementerian.

Selama Tahun 2025, tercatat sebanyak 43 laporan pengaduan masyarakat yang diterima melalui SP4N–LAPOR! dan seluruhnya telah diverifikasi serta diproses tanpa adanya laporan yang tertunda pada tahap verifikasi awal. Berdasarkan klasifikasinya, laporan yang diterima terdiri atas laporan aspirasi dan permintaan informasi masing-masing sebanyak 4 laporan, laporan berkadar pengawasan sebanyak 34 laporan, serta 1 laporan tidak berkadar pengawasan. Dominasi laporan berkadar pengawasan mencerminkan optimalnya peran pengelolaan pengaduan sebagai instrumen penguatan akuntabilitas kinerja dan pengawasan internal.

Dalam pelaksanaannya, Admin Instansi secara aktif melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung pada unit kerja terkait untuk memastikan tindak lanjut pengaduan berjalan tepat waktu, transparan, dan sesuai kewenangan. Untuk pengaduan yang bersifat lintas unit atau berkadar pengawasan, koordinasi dilakukan secara terpadu, termasuk dengan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP) apabila diperlukan, guna menjamin objektivitas dan akuntabilitas penyelesaian laporan.

Hasil pengawasan dan evaluasi menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat pada Tahun 2025 telah dilaksanakan sesuai prosedur dan tidak ditemukan pelanggaran signifikan. Namun demikian, masih terdapat potensi risiko keterlambatan tindak lanjut pada

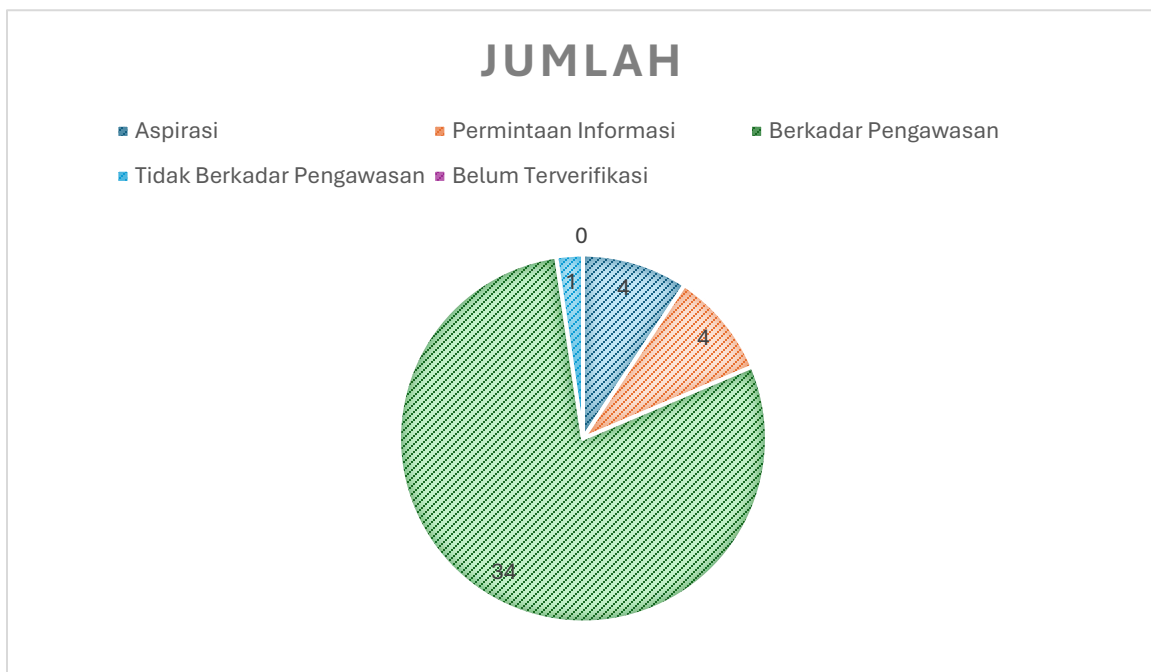
laporan tertentu yang memerlukan koordinasi lintas unit, sehingga menjadi perhatian untuk perbaikan ke depan. Secara keseluruhan, pengelolaan SP4N–LAPOR! di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan telah berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, transparansi penyelenggaraan pemerintahan, serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

III. DATA STATISTIK PENGELOLAAN ADUAN

A. Rekapitulasi Statistik Aduan

Sepanjang Tahun 2025, Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan menerima sebanyak 43 laporan pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N–LAPOR!). Seluruh laporan tersebut telah tercatat dan diverifikasi dalam sistem, sehingga tidak terdapat laporan yang belum terverifikasi pada tahap awal pengelolaan.

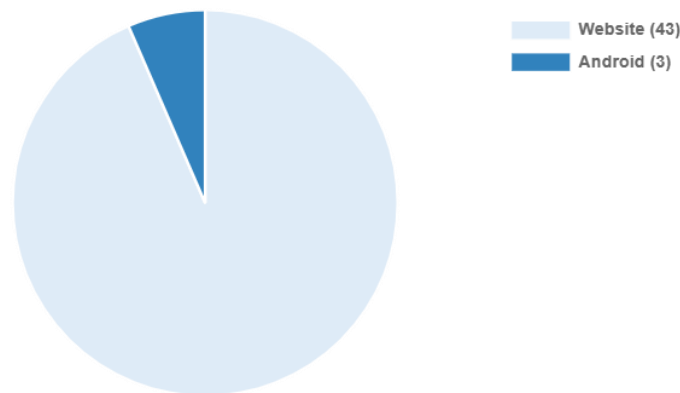
- Jumlah Laporan masuk: 43 lapooran.
- Kategori laporan aspirasi: 4 laporan.
- Kategori laporan Permintaan Informasi: 4 laporan
- Kategori laporan Berkadar pengawasan: 34 laporan.
- Kategori laporan Tidak Berkadar pengawasan: 1 laporan.
- Total laporan belum terverifikasi masuk: 0 laporan.



B. Grafik Media Pelaporan

Berdasarkan grafik sumber kanal pelaporan SP4N–LAPOR! pada Tahun 2025, mayoritas pengaduan masyarakat diterima melalui kanal website, yaitu sebanyak 43 laporan. Selain itu, terdapat 3 laporan yang disampaikan melalui aplikasi SP4N–LAPOR! berbasis Android.

Perlu ditegaskan bahwa laporan yang disampaikan melalui aplikasi Android tersebut merupakan bagian dari keseluruhan laporan yang terakumulasi dalam sistem SP4N–LAPOR!. Dengan demikian, total laporan pengaduan masyarakat yang masuk dan tercatat pada Tahun 2025 tetap berjumlah 43 laporan.



C. Trend Dan Pola Aduan

Berdasarkan rekapitulasi pengaduan masyarakat melalui SP4N–LAPOR! pada Tahun 2025, tercatat sebanyak 43 laporan yang masuk dan seluruhnya telah tercatat dalam sistem. Tidak terdapat laporan yang belum terverifikasi pada tahap awal, sehingga jumlah laporan belum terverifikasi tercatat nol laporan. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses penerimaan dan verifikasi pengaduan telah dilaksanakan secara tertib, konsisten, dan tepat waktu.

Dari sisi kategori pengaduan, laporan berkadar pengawasan mendominasi dengan jumlah 34 laporan. Dominasi kategori ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengaduan masyarakat berkaitan dengan aspek pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi, serta kinerja penyelenggaraan layanan di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan. Pola ini mencerminkan meningkatnya

peran pengaduan masyarakat sebagai instrumen kontrol sosial dan penguatan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Sementara itu, laporan kategori aspirasi dan permintaan informasi masing-masing berjumlah 4 laporan. Pola tersebut menunjukkan bahwa SP4N–LAPOR! tidak hanya dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian keluhan, tetapi juga sebagai media penyaluran aspirasi dan permohonan informasi oleh masyarakat. Hal ini menandakan adanya tingkat partisipasi publik yang positif dalam proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan, khususnya pada lingkup koordinasi kementerian.

Adapun laporan tidak berkadar pengawasan tercatat sebanyak 1 laporan dan ditangani sesuai dengan mekanisme administratif yang berlaku. Jumlah yang relatif kecil pada kategori ini menunjukkan bahwa sebagian besar laporan telah sesuai dengan karakteristik dan kewenangan pengelolaan pengaduan pada kementerian koordinator.

Secara keseluruhan, tren dan pola pengaduan SP4N–LAPOR! pada Tahun 2025 menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat telah berjalan secara efektif dan akuntabel. Dominasi laporan berkadar pengawasan, disertai dengan nihilnya laporan yang belum terverifikasi, mencerminkan optimalnya fungsi pengelolaan pengaduan sebagai sarana pemantauan kinerja, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta penguatan transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

IV. ANALISIS DATA ADUAN

A. Gambaran Umum Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N–LAPOR!) pada Tahun 2025, tercatat sebanyak 43 laporan pengaduan yang diterima oleh Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan. Seluruh laporan yang masuk telah tercatat dan diproses dalam sistem, dengan jumlah laporan belum terverifikasi pada tahap awal tercatat sebanyak nol laporan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mekanisme penerimaan dan verifikasi pengaduan masyarakat telah dilaksanakan secara tertib, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tidak adanya laporan yang tertunda pada tahap verifikasi awal

mencerminkan efektivitas peran Admin Instansi dalam memastikan setiap pengaduan segera ditangani sejak tahap awal pengelolaan.

No	Uraian	Jumlah	Analisis Naratif
1	Jumlah laporan masuk	43 laporan	Jumlah laporan yang masuk menunjukkan tingkat partisipasi masyarakat yang dikelola secara wajar dan proporsional sesuai dengan karakteristik fungsi koordinatif kementerian.
2	Laporan belum terverifikasi	0 laporan	Tidak terdapat laporan yang tertunda pada tahap verifikasi awal, yang mencerminkan efektivitas dan ketepatan waktu Admin Instansi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

B. Analisis Berdasarkan Kategori Pengaduan

Ditinjau dari kategori pengaduan, komposisi laporan masyarakat pada Tahun 2025 menunjukkan variasi karakteristik pengaduan yang memerlukan pendekatan penanganan yang berbeda. Dari total 43 laporan, laporan berkadar pengawasan mendominasi dengan jumlah 34 laporan. Dominasi kategori ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengaduan masyarakat berkaitan dengan aspek pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi, serta kinerja penyelenggaraan layanan di lingkungan kementerian dan unit kerja terkait.

Tingginya jumlah laporan berkadar pengawasan mencerminkan meningkatnya kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam melakukan fungsi kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, kondisi ini menunjukkan bahwa SP4N–LAPOR! telah dimanfaatkan secara optimal sebagai sarana penguatan akuntabilitas dan transparansi kinerja aparatur pemerintah.

Sementara itu, laporan kategori aspirasi dan permintaan informasi masing-masing berjumlah 4 laporan. Pola ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menggunakan SP4N–LAPOR! sebagai media penyampaian keluhan, tetapi juga sebagai sarana penyaluran aspirasi serta permohonan informasi yang berkaitan dengan kebijakan dan layanan publik.

Hal tersebut mencerminkan tingkat partisipasi publik yang positif dalam mendukung proses perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan di lingkungan kementerian.

Adapun laporan tidak berkadar pengawasan tercatat sebanyak 1 laporan dan telah ditangani sesuai dengan mekanisme administratif yang berlaku. Jumlah yang relatif kecil pada kategori ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengaduan yang disampaikan masyarakat telah sesuai dengan karakteristik kewenangan dan ruang lingkup pengelolaan pengaduan pada kementerian koordinator.

No	Kategori Pengaduan	Jumlah	Persentase	Analisis Naratif
1	Aspirasi	4 laporan	±9,3%	Menunjukkan pemanfaatan SP4N-LAPOR! sebagai media penyampaian gagasan dan masukan kebijakan oleh masyarakat.
2	Permintaan Informasi	4 laporan	±9,3%	Mencerminkan kebutuhan masyarakat terhadap klarifikasi kebijakan dan informasi layanan publik yang berada dalam ruang lingkup koordinasi kementerian.
3	Berkadar Pengawasan	34 laporan	±79,1%	Dominasi kategori ini menunjukkan tingginya fungsi pengaduan sebagai instrumen pengawasan dan penguatan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.
4	Tidak Berkadar Pengawasan	1 laporan	±2,3%	Jumlah yang relatif kecil menunjukkan bahwa sebagian besar laporan telah sesuai dengan

No	Kategori Pengaduan	Jumlah	Persentase	Analisis Naratif
				karakteristik dan kewenangan kementerian koordinator.
	Total	43 laporan	100%	—

C. Analisis Sumber Media Pelaporan

Berdasarkan grafik media pelaporan SP4N–LAPOR! Tahun 2025, mayoritas pengaduan masyarakat disampaikan melalui kanal website, dengan jumlah sebanyak 43 laporan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kanal berbasis web masih menjadi media utama yang dimanfaatkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, aspirasi, maupun permintaan informasi kepada Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan.

Sementara itu, pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi SP4N–LAPOR! berbasis Android tercatat sebanyak 3 laporan. Meskipun jumlah tersebut relatif lebih kecil dibandingkan kanal website, hal ini tetap mencerminkan pemanfaatan kanal digital berbasis perangkat bergerak (mobile) sebagai alternatif sarana penyampaian pengaduan oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, komposisi sumber media pelaporan tersebut menunjukkan bahwa sistem SP4N–LAPOR! telah diakses melalui berbagai kanal yang tersedia. Ke depan, diperlukan penguatan sosialisasi dan optimalisasi pemanfaatan aplikasi berbasis perangkat bergerak guna memperluas akses masyarakat terhadap layanan pengaduan secara lebih mudah, cepat, dan merata.

No	Kanal Pelaporan	Jumlah	Analisis Naratif
1	Website SP4N–LAPOR!	43 laporan	Kanal website masih menjadi media utama masyarakat dalam menyampaikan pengaduan karena kemudahan akses dan tingkat familiaritas pengguna.
2	Aplikasi Android SP4N–LAPOR!	3 laporan	Meskipun jumlahnya relatif kecil, kanal aplikasi Android menunjukkan adanya pemanfaatan layanan pengaduan berbasis perangkat bergerak sebagai alternatif akses.

D. Analisis Tren dan Pola Aduan

Berdasarkan tren dan pola pengaduan masyarakat sepanjang Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa aduan yang masuk tidak bersifat berulang dan tidak menunjukkan adanya lonjakan jumlah pengaduan yang signifikan. Tema pengaduan cenderung berkaitan dengan koordinasi layanan dan klarifikasi kebijakan, yang sejalan dengan peran dan fungsi koordinatif Kementerian Koordinator.

Tidak ditemukannya lonjakan signifikan maupun isu yang bersifat sistemik menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi kementerian secara umum berada dalam kondisi stabil. Pengaduan yang diterima lebih bersifat spesifik dan kontekstual, serta dapat ditangani melalui mekanisme koordinasi dan klarifikasi dengan unit kerja terkait.

Aspek Analisis	Hasil Analisis
Pola Pengaduan	Aduan tidak bersifat berulang dan tidak menunjukkan adanya lonjakan signifikan sepanjang Tahun 2025.
Tema Dominan	Pengaduan cenderung berkaitan dengan koordinasi layanan dan klarifikasi kebijakan.
Isu Sistemik	Tidak ditemukan isu sistemik yang memerlukan penanganan kebijakan khusus.
Karakter Pengaduan	Bersifat spesifik dan kontekstual sesuai dengan fungsi koordinatif kementerian.

E. Implikasi terhadap Akuntabilitas Kinerja

Secara keseluruhan, hasil analisis data aduan SP4N–LAPOR! pada Tahun 2025 menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat telah berjalan secara efektif, akuntabel, dan sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Dominasi laporan berkadar pengawasan, disertai dengan nihilnya laporan yang belum terverifikasi, mencerminkan optimalnya fungsi SP4N–LAPOR! sebagai instrumen pemantauan kinerja dan penguatan akuntabilitas internal.

Data dan tren pengaduan masyarakat tersebut menjadi masukan strategis bagi kementerian dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, penyempurnaan kebijakan internal, serta penguatan koordinasi lintas unit kerja. Dengan demikian, pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N–LAPOR! secara nyata mendukung pencapaian sasaran strategis dan capaian kinerja Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan.

Aspek Kinerja	Analisis
Akuntabilitas	Pengelolaan pengaduan masyarakat berjalan sesuai prinsip transparansi dan akuntabilitas.
Pengawasan	Dominasi laporan berkadar pengawasan memperkuat fungsi kontrol internal dan pemantauan kinerja.
Pelayanan Publik	Data pengaduan dimanfaatkan sebagai masukan perbaikan kualitas pelayanan publik.
Dukungan LKjIP	Hasil pengelolaan SP4N–LAPOR! mendukung pencapaian sasaran strategis dan indikator kinerja dalam LKjIP.

V. ANALISIS KINERJA

A. Analisis Kinerja dari Perspektif Admin Instansi

Dari perspektif Admin Instansi, kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N–LAPOR!) pada Tahun 2025 menunjukkan capaian yang optimal. Seluruh **43 laporan pengaduan masyarakat** yang diterima telah dicatat dan diverifikasi secara tepat waktu, sehingga tidak terdapat laporan yang tertunda pada tahap verifikasi awal. Kondisi ini mencerminkan efektivitas pelaksanaan fungsi penerimaan dan verifikasi pengaduan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

Admin Instansi secara aktif melakukan penugasan dan koordinasi dengan pejabat penghubung pada unit kerja terkait guna memastikan setiap pengaduan ditindaklanjuti sesuai dengan substansi dan kewenangan. Pemantauan perkembangan tindak lanjut pengaduan dilakukan secara berkelanjutan melalui sistem SP4N–LAPOR!, sehingga setiap laporan memperoleh respons yang terukur, transparan, dan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan. Dari perspektif ini, pengelolaan pengaduan masyarakat telah mendukung kelancaran fungsi koordinasi kementerian serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Analisis Kinerja dari Perspektif Admin Pengawas

Dari perspektif Admin Pengawas, pengelolaan pengaduan masyarakat pada Tahun 2025 telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip pengendalian internal dan kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan. Hasil pengawasan menunjukkan bahwa seluruh tahapan pengelolaan pengaduan, mulai dari penerimaan, verifikasi, hingga pemantauan tindak lanjut, telah berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan.

Tidak ditemukan pelanggaran prosedur yang bersifat signifikan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat potensi risiko keterlambatan tindak lanjut pada pengaduan tertentu yang memerlukan koordinasi lintas unit kerja. Potensi risiko tersebut telah diidentifikasi dan ditindaklanjuti melalui penguatan pengendalian internal, peningkatan disiplin waktu, serta penegasan tanggung jawab unit kerja terkait.

Dominasi pengaduan berkadar pengawasan mencerminkan bahwa SP4N–LAPOR! berfungsi secara efektif sebagai instrumen penguatan pengawasan internal dan akuntabilitas kinerja penyelenggaraan pemerintahan di lingkungan kementerian.

C. Analisis Kinerja dari Perspektif Admin Evaluasi

Dari perspektif Admin Evaluasi Pelayanan Publik, pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N–LAPOR! pada Tahun 2025 menghasilkan data dan informasi yang bernilai strategis bagi peningkatan kinerja organisasi. Analisis terhadap substansi dan pola pengaduan menunjukkan bahwa aduan yang diterima bersifat spesifik, relevan dengan fungsi koordinatif kementerian, serta tidak bersifat berulang.

Tema pengaduan yang dominan berkaitan dengan koordinasi layanan dan klarifikasi kebijakan menjadi masukan penting dalam proses evaluasi kebijakan internal dan penyempurnaan prosedur layanan. Tidak ditemukannya lonjakan signifikan jumlah pengaduan maupun isu sistemik menunjukkan stabilitas kinerja organisasi serta efektivitas kebijakan dan mekanisme pelayanan yang telah diterapkan.

Dari sudut pandang evaluasi, SP4N–LAPOR! tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyelesaian pengaduan, tetapi juga sebagai instrumen pembelajaran organisasi. Data pengaduan dimanfaatkan sebagai dasar perumusan rekomendasi perbaikan kebijakan, peningkatan kualitas komunikasi publik, serta penguatan pelayanan publik secara berkelanjutan.

D. Keterkaitan Pengelolaan Pengaduan dengan Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama (IKU)

Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N–LAPOR! berkontribusi langsung terhadap pencapaian sasaran strategis Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan, khususnya dalam peningkatan akuntabilitas kinerja dan kualitas pelayanan publik.

Pengelolaan pengaduan yang tertib, tepat waktu, dan akuntabel mendukung pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) yang berorientasi pada transparansi, responsivitas pelayanan, serta efektivitas koordinasi lintas unit kerja. Seluruh laporan pengaduan pada Tahun 2025 telah diverifikasi dan ditindaklanjuti tanpa adanya laporan tertunda, yang mencerminkan konsistensi penerapan tata kelola pengaduan masyarakat yang baik.

Dengan demikian, SP4N–LAPOR! berfungsi sebagai instrumen evaluasi kinerja dan perbaikan berkelanjutan dalam mendukung pencapaian sasaran strategis dan IKU sebagaimana tercantum dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP).

Secara outcome, pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N–LAPOR! berkontribusi pada peningkatan kepatuhan unit kerja dalam menindaklanjuti pengaduan, penguatan koordinasi internal, serta terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

VI. KEGIATAN SOSIALISASI

A. Pelaksanaan Sosialisasi

Sepanjang Tahun 2025, Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan (Kemenko Kumham Imipas) telah melaksanakan kegiatan sosialisasi dan rapat internal pengelolaan SP4N–LAPOR! sebanyak dua kali, yang diikuti oleh kurang lebih 30 pegawai sebagai perwakilan unit kerja terkait di lingkungan Kemenko Kumham Imipas. Kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur terhadap kebijakan, mekanisme, dan alur pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N–LAPOR!, sekaligus memperkuat koordinasi dan kesamaan persepsi antarunit kerja dalam penanganan pengaduan.

Materi yang disampaikan meliputi peran dan tanggung jawab Admin Instansi, Admin Pengawas, dan Admin Evaluasi, tahapan penerimaan dan verifikasi pengaduan, mekanisme disposisi kepada unit kerja terkait, serta penyusunan tindak lanjut dan penyampaian jawaban kepada pelapor sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan kegiatan berlangsung secara terstruktur dan interaktif melalui pemaparan materi, diskusi, dan sesi tanya jawab guna mengakomodasi berbagai kendala dan tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

Seluruh rangkaian kegiatan terdokumentasi dengan baik melalui notulensi, daftar hadir, dan bahan paparan, yang menjadi bagian dari arsip kegiatan dan bahan tindak lanjut. Output kegiatan meliputi meningkatnya pemahaman pegawai terhadap alur penanganan pengaduan masyarakat, tersusunnya kesepahaman peran antara admin dan unit tindak lanjut, serta tersedianya dokumen pendukung sebagai bukti pelaksanaan sosialisasi dan rapat internal pengelolaan SP4N–LAPOR!.

B. Output dari Sosialisasi

Pelaksanaan sosialisasi dan rapat internal pengelolaan SP4N–LAPOR! pada Tahun 2025 menghasilkan output kegiatan sebagai berikut:

1. Terselenggaranya kegiatan sosialisasi dan rapat internal pengelolaan SP4N–LAPOR! sebanyak kurang lebih dua kali;
2. Meningkatnya pemahaman pegawai dan pejabat penghubung unit kerja mengenai alur, prosedur, dan standar penanganan pengaduan masyarakat;
3. Tersusunnya notulensi, bahan paparan, dan daftar hadir sebagai dokumen pendukung kegiatan;
4. Terbentuknya kesamaan persepsi antarunit kerja dalam penanganan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat;
5. Meningkatnya kualitas koordinasi internal dalam pengelolaan pengaduan masyarakat

C. Dampak Sosialisasi

Berdasarkan hasil evaluasi, pelaksanaan sosialisasi dan rapat internal memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat. Unit kerja menjadi lebih memahami pentingnya ketepatan waktu dalam menindaklanjuti pengaduan,

kejelasan dan kesesuaian substansi jawaban dengan kewenangan, serta perlunya koordinasi lintas unit kerja dalam penyelesaian pengaduan masyarakat.

Dampak tersebut tercermin dalam capaian kinerja sebagaimana diuraikan pada Bab V (Analisis Kinerja). Dengan demikian, kegiatan sosialisasi dan rapat internal berperan sebagai faktor pendukung utama dalam pencapaian kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif, akuntabel, dan responsif.

D. Keterkaitan dengan Peningkatan Akuntabilitas Kinerja

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan rapat internal pengelolaan SP4N–LAPOR! berkontribusi langsung terhadap penguatan akuntabilitas kinerja Kemenko Kumham Imip. Peningkatan kapasitas aparatur dan kesamaan pemahaman antarunit kerja mendukung penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik serta memperkuat peran SP4N–LAPOR! sebagai instrumen pengawasan dan evaluasi kinerja. Kegiatan ini menjadi bagian integral dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.

VII. REKOMENDASI PERBAIKAN

A. Rekomendasi Teknis (Admin Instansi)

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N–LAPOR!), diperlukan langkah-langkah perbaikan teknis yang berfokus pada penguatan proses operasional. Rekomendasi teknis yang perlu dilaksanakan antara lain **penyempurnaan standar operasional prosedur (SOP) internal penanganan pengaduan**, khususnya pada tahapan koordinasi, tindak lanjut, dan penyusunan jawaban kepada pelapor agar lebih terukur dan seragam antarunit kerja.

Selain itu, **penguatan koordinasi dengan unit teknis terkait** perlu terus ditingkatkan guna memastikan kejelasan kewenangan dan tanggung jawab dalam penanganan setiap pengaduan. Koordinasi yang efektif diharapkan dapat mempercepat proses tindak lanjut, meminimalkan potensi keterlambatan, serta meningkatkan kualitas respons terhadap pengaduan masyarakat.

B. Rekomendasi Kepatuhan (Admin Pengawas)

Dari perspektif pengawasan dan kepatuhan, diperlukan penguatan mekanisme pengendalian internal dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Rekomendasi yang perlu dilaksanakan meliputi **penguatan pengawasan terhadap ketepatan waktu tindak lanjut pengaduan**, terutama pada pengaduan yang memerlukan koordinasi lintas unit kerja.

Selain itu, perlu dilakukan **penegasan tanggung jawab unit kerja dalam pelaksanaan tindak lanjut pengaduan**, termasuk kejelasan penanggung jawab dan dokumentasi setiap tahapan penyelesaian. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, mencegah terjadinya keterlambatan, serta memastikan seluruh pengaduan ditangani secara objektif dan akuntabel.

C. Rekomendasi Strategis (Admin Evaluasi)

Dari perspektif evaluasi, pengelolaan pengaduan masyarakat perlu diarahkan tidak hanya pada penyelesaian aduan, tetapi juga pada pemanfaatan data aduan sebagai bahan perbaikan kebijakan dan peningkatan kinerja organisasi. Oleh karena itu, direkomendasikan **integrasi hasil pengaduan masyarakat ke dalam proses evaluasi kebijakan dan perencanaan kinerja**, sehingga pengaduan dapat menjadi sumber informasi yang bernilai strategis.

Selain itu, **pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis data pengaduan** perlu didorong sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan. Inovasi tersebut dapat berupa penyempurnaan prosedur layanan, peningkatan kualitas komunikasi publik, maupun pemanfaatan data aduan untuk mengidentifikasi area prioritas perbaikan layanan secara berkelanjutan.

VIII. PENUTUP

Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) Tahun 2025 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan dalam melaksanakan pengelolaan pengaduan masyarakat secara transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sepanjang Tahun 2025, pengelolaan pengaduan masyarakat telah dilaksanakan secara tertib dan konsisten, yang ditandai dengan seluruh laporan pengaduan dapat diverifikasi dan diproses tepat waktu serta tidak ditemukannya isu sistemik yang signifikan. Pengelolaan pengaduan masyarakat juga telah berfungsi sebagai instrumen penguatan pengawasan internal, evaluasi kinerja, dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Rekomendasi dan rencana tindak lanjut yang disusun dalam laporan ini menjadi komitmen Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Melalui penguatan koordinasi, peningkatan kepatuhan, serta pemanfaatan data pengaduan sebagai bahan evaluasi kebijakan, diharapkan pengelolaan SP4N–LAPOR! pada tahun-tahun berikutnya dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat.

Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui SP4N–LAPOR! Tahun 2025 ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan Tahun 2025.

Demikian laporan ini disusun untuk digunakan sebagaimana mestinya serta menjadi bagian dari upaya peningkatan akuntabilitas kinerja dan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan.

Kepala Biro Hubungan Masyarakat
Dan Teknologi Informasi



Mamur Saputra

DAFTAR LAMPIRAN

MATRIKS RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)

No	Permasalahan	Rekomendasi	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan
1	SOP internal penanganan pengaduan belum sepenuhnya terstandardisasi	Penyempurnaan SOP internal penanganan pengaduan	Menyusun dan menetapkan SOP pengelolaan pengaduan yang diperbarui dan disosialisasikan kepada seluruh unit kerja	Admin Instansi	Tahun 2026
2	Koordinasi lintas unit kerja memerlukan penguatan	Penguatan koordinasi dengan unit teknis	Pelaksanaan rapat koordinasi berkala dan penegasan pejabat penghubung unit kerja	Admin Instansi	Tahun 2026
3	Potensi keterlambatan tindak lanjut pada pengaduan tertentu	Penguatan pengawasan ketepatan waktu	Pemantauan berkala terhadap status tindak lanjut pengaduan dan pelaporan kepatuhan	Admin Pengawas	Tahun 2026
4	Kejelasan tanggung jawab unit tindak lanjut perlu ditingkatkan	Penegasan tanggung jawab unit kerja	Penetapan penanggung jawab tindak lanjut dan penguatan dokumentasi penyelesaian pengaduan	Admin Pengawas	Tahun 2026

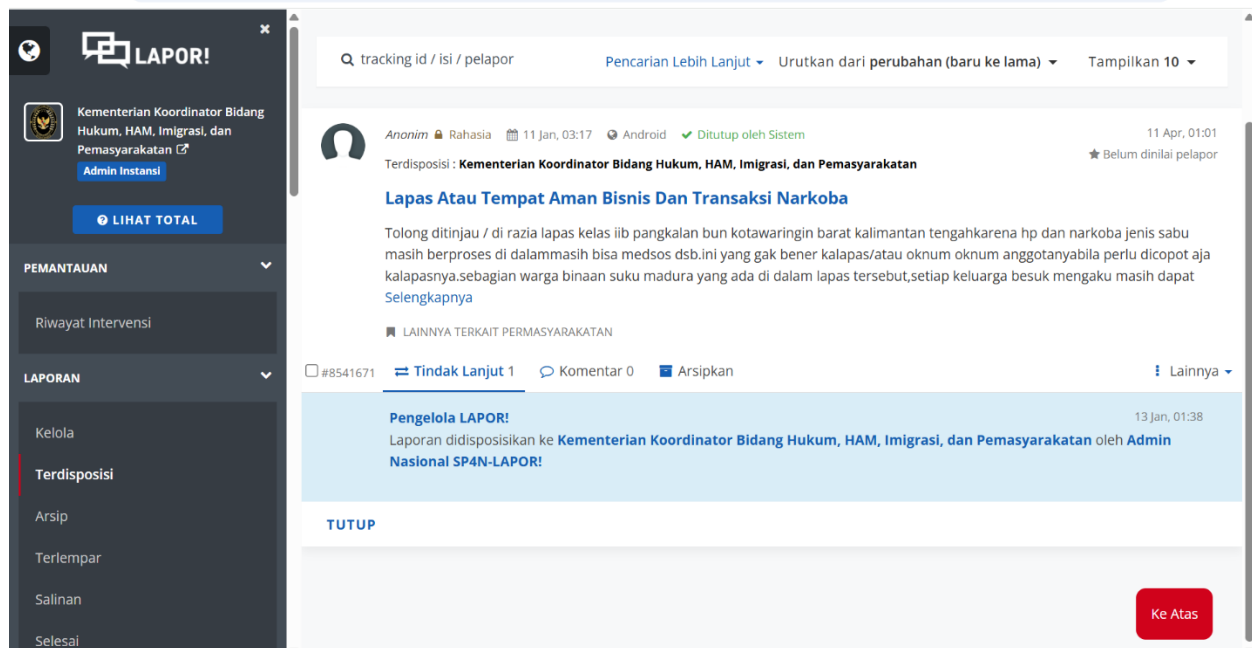
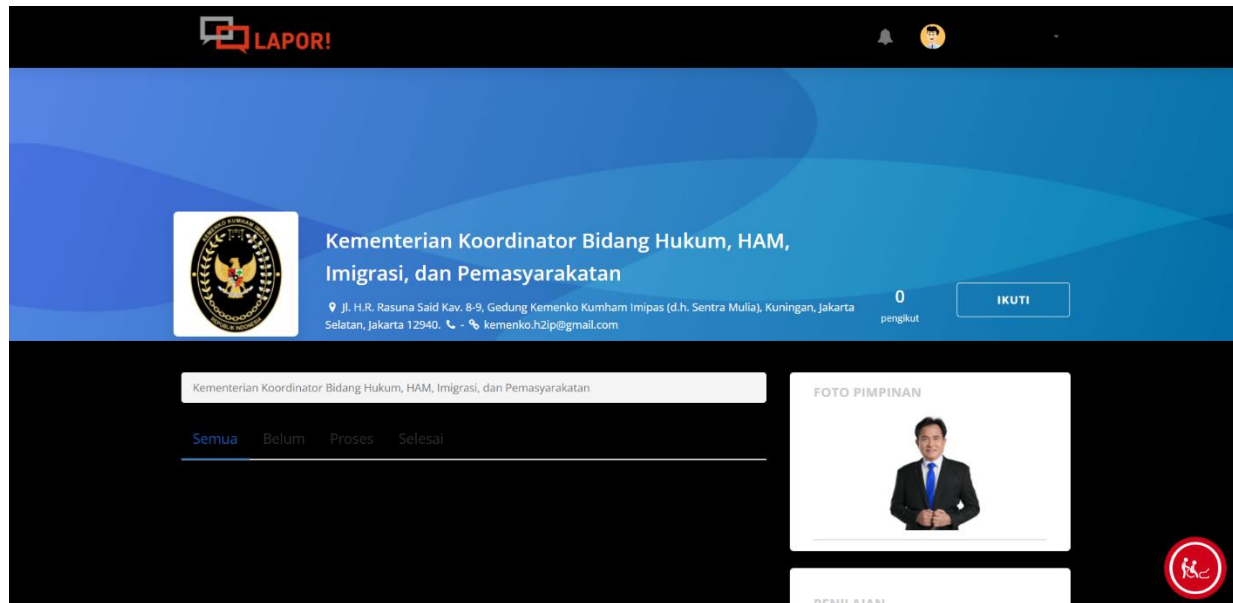
No	Permasalahan	Rekomendasi	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan
5	Pemanfaatan data aduan untuk evaluasi kebijakan belum optimal	Integrasi hasil aduan dalam evaluasi kebijakan	Analisis data pengaduan sebagai bahan evaluasi kebijakan dan perencanaan kinerja	Admin Evaluasi	Tahun 2026
6	Inovasi pelayanan berbasis data aduan masih terbatas	Pengembangan inovasi pelayanan	Pengembangan perbaikan layanan dan komunikasi publik berbasis analisis data aduan	Admin Evaluasi	Tahun 2026

DOKUMENTASI SOSIALISASI





Portal SP4N LAPOR Kemenko Kumham Imipias





KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG HUKUM,
HAK ASASI MANUSIA, IMIGRASI, DAN PEMASYARAKATAN
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN SEKRETARIS KEMENTERIAN
KOORDINATOR BIDANG HUKUM, HAK ASASI
MANUSIA, IMIGRASI, DAN PEMASYARAKATAN
NOMOR SES-83.HU.01.03 TAHUN 2025
TENTANG
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR DI
LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG HUKUM, HAK ASASI MANUSIA,
IMIGRASI, DAN PEMASYARAKATAN
TAHUN 2025

SEKRETARIS KEMENTERIAN KOORDINATOR, BIDANG HUKUM,
HAK ASASI MANUSIA, IMIGRASI, DAN PEMASYARAKATAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang mudah, cepat, tuntas dan terpadu serta memberikan kepastian hukum tindak lanjut penyelesaian pengaduan masyarakat diperlukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui layanan penyampaian aspirasi dan pengaduan rakyat secara daring yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan berjenjang (Aplikasi SP4N) dan layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan;
- b. bahwa pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N LAPOR merupakan kewajiban dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk itu perlu dipastikan ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai serta ketersediaan sumber daya manusia yang mumpuni;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan tentang Tim pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N LAPOR di lingkungan Kementerian Kemenko Kumham Imipis Tahun 2025;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
4. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 142 Tahun 2024 tentang Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 338);
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;

7. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 846);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :** KEPUTUSAN SEKRETARIS KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG HUKUM, HAK ASASI MANUSIA, IMIGRASI, DAN PEMASYARAKATAN TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SP4N LAPOR DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG HUKUM, HAK ASASI MANUSIA, IMIGRASI, DAN PEMASYARAKATAN TAHUN ANGGARAN 2025.
- KESATU :** Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N LAPOR di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Hukum, HAK Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan Tahun Anggaran 2025 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA :** Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N LAPOR di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Hukum, HAK Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan bertugas melakukan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA :** Segala biaya yang timbul sehubungan dengan ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan Tahun Anggaran 2025.
- KEEMPAT :** Keputusan ini Berlaku Sejak Tanggal Ditetapkan dan Berakhir sampai dengan Tanggal 31 Desember 2025 dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Jakarta
Pada Tanggal, 1 Juni 2025
SEKRETARIS KEMENTERIAN KOORDINATOR



R. ANDIKA DWI PRASETYA

Tembusan:

1. Menteri Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan;
2. Wakil Menteri Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasyarakatan;
3. Inspektur Jenderal;
4. Para Pimpinan Tinggi Madya di lingkungan Kemenko Kumham Imipas;
5. Para Pimpinan Tinggi Pratama di lingkungan Kemenko Kumham Imipas

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN SEKRETARIS KEMENTERIAN
KOORDINATOR BIDANG HUKUM, HAK ASASI MANUSIA,
IMIGRASI, DAN PEMASYARAKATAN
NOMOR : SES-83.HU.01.03 TAHUN 2025
TANGGAL : 1 Juni 2025

**TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI SP4N LAPOR DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG
HUKUM, HAK ASASI MANUSIA, IMIGRASI, DAN PEMASYARAKATAN
TAHUN 2025**

Pengarah : Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia,
Imigrasi, dan Pemasyarakatan

Ketua : Kepala Biro Humas dan Teknologi Informasi

Sekretaris : Inspektur Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia,
Imigrasi, dan Pemasyarakatan

Tim Verifikator : 1. Dwindi Harditya (Admin Instansi)
NIP. 199007122020121001
2. Irfan Fitriadi (Admin Instansi)
NIP. 198706032017121001

Tim Pengawas : 1. Fahmi Aji Wibowo (Admin Pengawas)
NIP. 198812172019011001
2. Aman Agung Kurniawan (Admin Pengawas)
NIP. 198011112005011001

Tim Evaluator : 1. Muhammad Regi Putra Utama (Admin Evaluasi Pelayanan Publik)
NIP. 199703122020121001
2. Fitri Priantini (Admin Evaluasi Pelayanan Publik)
NIP. 197210261994032001

Pejabat Penghubung : Deputi Bidang Koordinasi Hukum
1. Rizal
NIP. 197305162001121001
2. Alfian Nurul Sya'ban
NIP. 198803282007031001
Deputi Bidang Koordinasi Hak Asasi Manusia
1. Beny Suprpto
NIP. 199004082020121001
2. Tunjung Ari Adi
NIP. 200001072022031002
Deputi Bidang Imigrasi dan Pemasyarakatan
1. Lulu'ul Watef
NIP. 199801082022032004
2. Deviana Oktorina
NIP. 198210262009012004

Ditetapkan di Jakarta

Pada Tanggal, 1 Juni 2025

SEKRETARIS KEMENTERIAN KOORDINATOR



R. ANDIKA DWI PRASETYA