

LAPORAN
PENGELOLAAN PENGADUAN SP4N-LAPOR!
KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG HUKUM, HAK ASASI MANUSIA,
IMIGRASI, DAN PEMASYARAKATAN



Periode Januari s.d. Agustus 2026

BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN TEKNOLOGI INFORMASI
2026

I. PENDAHULUAN

Pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) merupakan bagian dari upaya pemerintah memastikan setiap laporan masyarakat diterima, diverifikasi, disalurkan kepada instansi yang berwenang, dipantau tindak lanjutnya, dan didokumentasikan secara akuntabel. Laporan ini disusun berdasarkan register SP4N-LAPOR! Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan (Kemenko Kumham Imipas) yang tersedia sampai dengan 31 Agustus 2026.

II. DASAR HUKUM

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
- Peraturan Presiden Nomor 142 Tahun 2024 tentang Kementerian Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan.
- Peraturan Menteri Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan Nomor 1 Tahun 2025 tentang Klasifikasi Arsip.
- Peraturan Menteri Koordinator Bidang Hukum, Hak Asasi Manusia, Imigrasi, dan Pemasarakatan Nomor 2 Tahun 2025 tentang Tata Naskah Dinas.

III. MAKSUD DAN TUJUAN

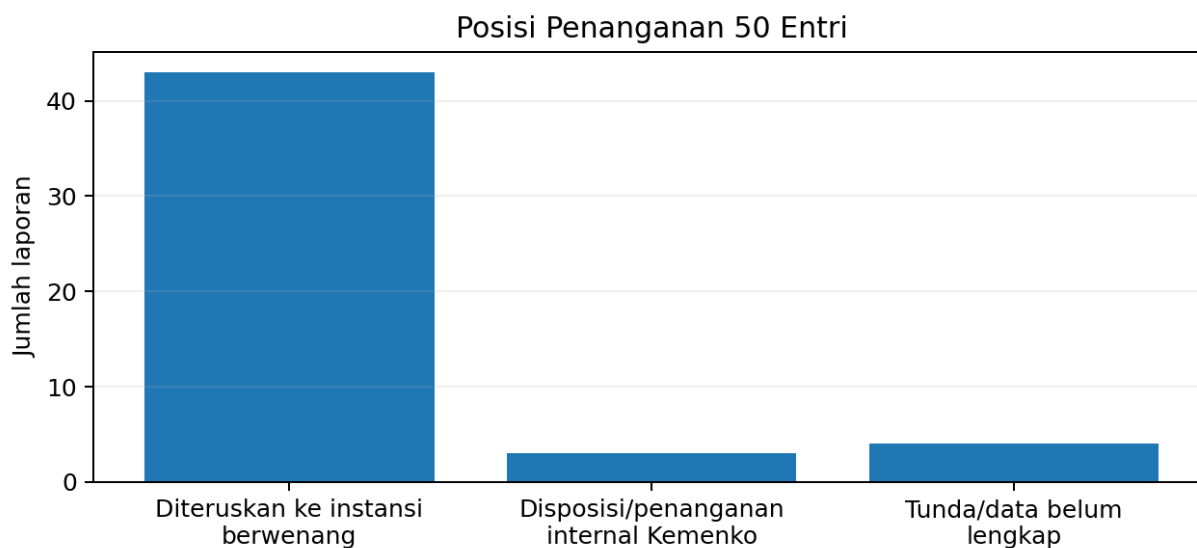
Laporan ini dimaksudkan sebagai bahan pengendalian dan evaluasi bagi pimpinan atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! di lingkungan Kemenko Kumham Imipas. Tujuannya adalah memberikan gambaran mengenai jumlah laporan, posisi penanganan, instansi tujuan, isu yang menonjol, serta hal-hal yang perlu diperbaiki dalam pencatatan dan pemantauan tindak lanjut.

IV. RINGKASAN EKSEKUTIF

Indikator	Hasil
Jumlah entri dalam register	50 laporan
Periode tanggal yang tercantum	Januari–28 Agustus 2026
Diteruskan ke instansi berwenang	43 laporan (86%)
Disposisi/penanganan internal Kemenko	3 laporan (6%)
Tunda/data belum lengkap	4 laporan (8%)

Indikator	Hasil
Laporan pada Agustus 2026	8 laporan
Dominasi laporan Agustus	6 dari 8 laporan terkait keimigrasian/WNA/tenaga kerja lintas negara

Dari 50 entri, sebagian besar laporan bukan merupakan kewenangan langsung Kemenko Kumham Imipas dan telah diteruskan kepada instansi yang berwenang. Kondisi tersebut tidak serta-merta menunjukkan kesalahan pengelolaan; dalam SP4N-LAPOR!, pengaduan yang salah tujuan tetap perlu disalurkan kepada penyelenggara yang berwenang sesuai prinsip no wrong door. Namun, besarnya proporsi laporan di luar kewenangan menunjukkan perlunya komunikasi publik yang lebih jelas mengenai tugas dan fungsi Kemenko, disertai penguatan pemantauan setelah laporan diteruskan.



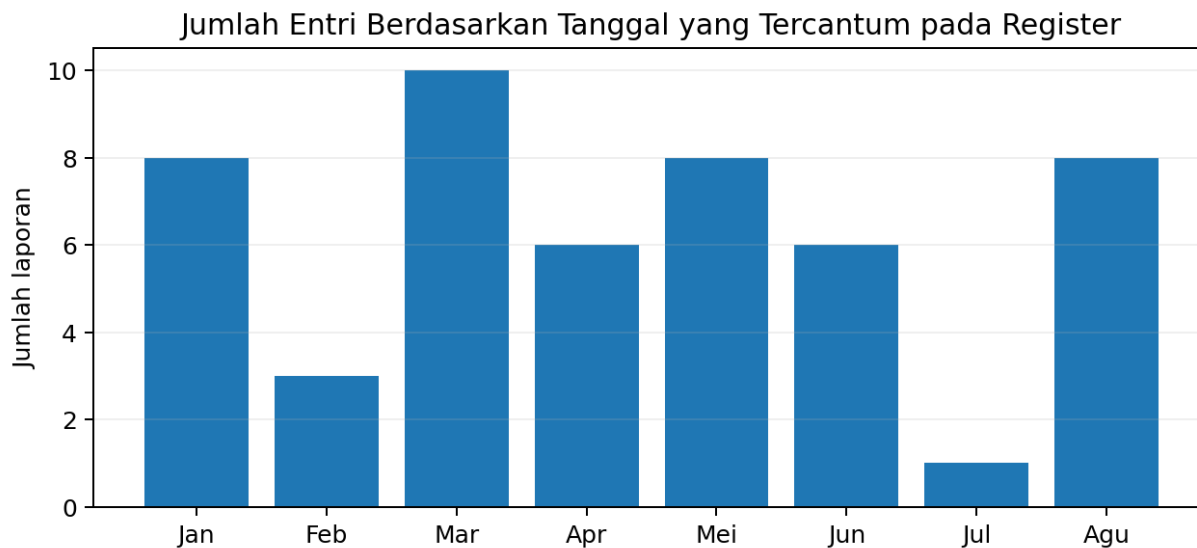
Gambar 1. Posisi penanganan 50 entri pada register

V. REKAPITULASI DAN ANALISIS DATA

A. Distribusi Berdasarkan Bulan

Bulan	Jumlah Laporan
Januari	8
Februari	3
Maret	10
April	6
Mei	8
Juni	6

Bulan	Jumlah Laporan
Juli	1
Agustus	8



Gambar 2. Distribusi entri berdasarkan tanggal pada register

B. Distribusi Penanganan dan Instansi Tujuan

No.	Instansi Tujuan	Jumlah	Proporsi dari 43 laporan
1	Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan	21	48.8%
2	Kementerian Hukum	6	14.0%
3	Kepolisian Negara Republik Indonesia	6	14.0%
4	Kementerian Hak Asasi Manusia	2	4.7%
5	Kementerian Ketenagakerjaan	2	4.7%
6	Kementerian Komunikasi dan Digital	1	2.3%
7	Mahkamah Agung RI	1	2.3%
8	Kejaksaan RI	1	2.3%
9	Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah	1	2.3%

No.	Instansi Tujuan	Jumlah	Proporsi dari 43 laporan
10	Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	1	2.3%
11	Admin Nasional SP4N-LAPOR!	1	2.3%

Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan menjadi tujuan penerusan terbanyak, yaitu 21 laporan atau sekitar 48,8% dari seluruh laporan yang diteruskan ke instansi lain. Kementerian Hukum dan Kepolisian Negara Republik Indonesia masing-masing menerima 6 laporan. Pola ini menunjukkan bahwa isu yang masuk ke akun Kemenko masih banyak berkaitan dengan layanan teknis pada kementerian/instansi yang dikoordinasikan atau instansi penegak hukum, bukan layanan yang menjadi kewenangan langsung Kemenko.

C. Perkembangan Khusus Bulan Agustus 2026

Kode	Tanggal	Substansi (identitas pelapor disamarkan)	Instansi Tujuan	Status
10455746	4 Agustus 2026	Permohonan pembukaan blokir badan usaha pada layanan administrasi hukum umum.	Kementerian Hukum	Diteruskan
10440500	5 Agustus 2026	Dugaan penyalahgunaan izin tinggal WNA dan permohonan pengawasan keimigrasian.	Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan	Diteruskan
10464830	6 Agustus 2026	Permohonan percepatan verifikasi/pengajuan visa yang berstatus tertunda setelah pembayaran.	Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan	Diteruskan
9792686	6 Agustus 2026	Dugaan rencana keberangkatan WNI ke Kamboja untuk bekerja pada kegiatan yang diduga berkaitan dengan penipuan/scam.	Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan	Diteruskan
10482392	10 Agustus 2026	Dugaan maladministrasi dan penundaan layanan pada kantor imigrasi.	Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan	Diteruskan
10483376	11 Agustus 2026	Dugaan WNA bekerja tidak sesuai tujuan izin tinggal/izin kerja di Jakarta dan Surabaya.	Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan	Diteruskan

Kode	Tanggal	Substansi (identitas pelapor disamarkan)	Instansi Tujuan	Status
10517354	16 Agustus 2026	Dugaan ketidaksesuaian izin kerja/jabatan tenaga kerja asing.	Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan	Diteruskan
10573306	28 Agustus 2026	Dugaan maladministrasi ketenagakerjaan terkait tindak lanjut pemenuhan hak jaminan kecelakaan kerja.	Kementerian Ketenagakerjaan	Diteruskan

Seluruh 8 laporan pada Agustus 2026 tercatat bukan kewenangan langsung Kemenko dan telah diteruskan kepada instansi yang berwenang. Enam laporan berkaitan dengan keimigrasian, WNA, visa, atau tenaga kerja lintas negara; satu laporan berkaitan dengan layanan administrasi hukum umum; dan satu laporan berkaitan dengan ketenagakerjaan.

VI. TEMUAN DAN CATATAN EVALUASI

- **Proporsi laporan di luar kewenangan sangat tinggi.** Sebanyak 43 dari 50 laporan (86%) diteruskan ke instansi lain. Hal ini sesuai mekanisme no wrong door, tetapi perlu diimbangi dengan informasi publik yang lebih jelas mengenai kewenangan Kemenko dan kementerian/instansi teknis.
- **Status penerusan belum sama dengan penyelesaian.** Register banyak berhenti pada informasi “bukan wewenang, diteruskan”.
- **Terdapat empat laporan yang masih tertunda.** Satu laporan menunggu informasi lokasi/data yang lebih lengkap, satu laporan menunggu klarifikasi tambahan, dan dua entri secara eksplisit diberi status “TUNDA, DATA BELUM LENGKAP”.

VII. PENUTUP

Secara umum, mekanisme penerusan laporan kepada instansi yang berwenang telah diterapkan pada register SP4N-LAPOR! Kemenko Kumham Imipas. Namun, data yang tersedia belum cukup untuk menyimpulkan tingkat penyelesaian seluruh laporan karena pencatatan masih lebih kuat pada tahap penerusan dibandingkan pemantauan hasil akhir.

Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan
Teknologi Informasi

Mamur Saputra