



LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN SP4N-LAPOR!

Badan Perencanaan, Penelitian dan
Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau
Tahun 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Tahun 2025 dapat tersusun dan terselsaikan sebagaimana mestinya.

Penyusunan Laporan Tahunan ini adalah sebagai tindak lanjut dari amanat Pasal 57 Ayat (1) dan Pasal 58 ayat (1) dan (2) pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah yang merupakan bentuk rangkuman pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan public yang nantinya akan dijadikan bahan evaluasi penyelenggaraan pengaduan sebagai bahan perbaikan dalm hal pelayanan public.

Laporan Pengelolaan pengaduan pelayanan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! yang telah tersusun ini tidaklah sempurna, oleh sebab itu kai menerima segala jenis saran dan masukanagar pemnyusunan laporan tahunan selanjutnya dapat tersusun lebih baik

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR		i
DAFTAR ISI		ii
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang	1
	1.2 Dasar Pelaksanaan	2
	1.3 Maksud dan Tujuan	3
	1.4 Periode Laporan	4
BAB II	PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK YANG MASUK MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR! PADA BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU	4
	2.1 Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Materi dan Kategori Pengaduan	4
	2.2 Hambatan dan Kendala	4
BAB III	PENUTUP	6

**LAPORAN TAHUNAN
PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU
MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!
TAHUN 2025**

**BAB I
PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui kanal pengaduan laman www.lapor.go.id.

SP4N-LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, yaitu Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!). SP4N bertujuan agar:

- a. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- b. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik telah menetapkan Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Elektronik di Provinsi Kepulauan Riau dan dalam pelaksanaannya telah dibentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau melalui Keputusan Gubernur

Kepulauan Riau Nomor 637 Tahun 2025 tentang Tim Admin Instansi/Organisasi dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat di Provinsi Kepulauan Riau.

Aplikasi SP4N-LAPOR! Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau, Inspektorat Daerah Provinsi Kepulauan Riau, dan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau sebagai Admin Instansi dibantu oleh seluruh Perangkat Daerah sebagai Pejabat Penghubung.

Guna menggambarkan progres pelaksanaan pengelolaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau, Inspektorat Provinsi Kepulauan Riau, dan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau selaku Admin Instansi menyusun Laporan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. Laporan ini juga sebagai bentuk pertanggungjawaban dalam pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

1.2 Dasar Pelaksanaan

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 680 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

- g. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 84 Tahun 2021 tentang Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021- 2025;
- h. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Elektronik di Provinsi Kepulauan Riau;
- i. Keputusan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 637 Tahun 2025 tentang Tim Admin Instansi/ Organisasi dan Pejabat Penghubung Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Provinsi Kepulauan Riau.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penyusunan laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau selama Tahun 2025 ini adalah untuk menindaklanjuti amanat dari Pasal 57 ayat (1) dan Pasal 58 ayat (1), (2) pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah.

Adapun tujuan dari penyusunan laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Untuk memberikan gambaran capaian kinerja penyelesaian pengaduan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Periode Tahun 2025;
- b. Untuk bahan pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Periode Tahun 2025;
- c. Untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4 Periode Laporan

Periode laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025 adalah tanggal 1 Januari 2025 s/d 31 Desember 2025.

BAB II
PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK YANG
MASUK MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!
PADA BADAN PERENCANAAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Selama tahun 2025, total pengaduan yang masuk sebanyak 1 (satu) aduan yang seluruhnya disampaikan secara elektronik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.

Berdasarkan pengaduan yang masuk dapat kami informasikan adalah sebagai berikut:

2.1.Rekapitulasi Pengaduan Berdasarkan Klasifikasi dan Kategori Pengaduan

Dari total pengaduan yang berjumlah **1 (satu)** aduan yang terverifikasi yaitu aduan yang telah didisposisikan kepada admin penghubung.

Berikut disampaikan rekapitulasi pengaduan berdasarkan klasifikasi laporan terhadap 1 (satu) aduan yang terdisposisi yaitu:

No.	Klasifikasi Laporan berdasarkan aduan terdisposisi	Jumlah (aduan)	%
1.	<i>Aspirasi</i>	1	100%
	<i>Total</i>	1	100%

Berdasarkan tabel di atas, menjelaskan bahwa klasifikasi laporan yang dominan masuk adalah pengaduan Aspirasi.

2.2 Hambatan dan Kendala

Selama periode tahun 2025, layanan pengelolaan pengaduan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau menemukan beberapa hambatan dan kendala diantaranya:

- a. Kendala sistem seperti *bug*, data yang tidak sinkron, akses *platform* SP4N-LAPOR! yang terkadang cukup sulit, jangka waktu penyelesaian yang tidak sesuai antara yang di sistem dan yang faktual, dan beberapa

kali sering *maintenance* hingga berdampak pada proses tindak lanjut aduan;

- b. Beberapa kali terjadi mutasi pada admin penghubung OPD namun tidak mengabari tim admin provinsi. Hal ini mempengaruhi koordinasi dalam penyelesaian tindak lanjut aduan;
- c. Kurangnya bimbingan teknis untuk pengoperasian sistem SP4N-LAPOR! yang baik dan benar untuk admin instansi dan admin penghubung. Hal ini menyebabkan munculnya mispersepsi antar admin tentang cara mengelolan aduan di dalam sistem;
- d. Minimnya diseminasi informasi baik melalui luring seperti sosialisasi ke masyarakat dan melalui daring seperti promosi melalui media sosial;
- e. Kendala anggaran minim yang berpengaruh pada kegiatan penunjang optimalisasi pengaduan SP4N-LAPOR! seperti sosialisasi, bimtek, dan lainnya;

BAB III

PENUTUP

Secara keseluruhan, pengelolaan pengaduan pelayanan publik Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau melalui aplikasi SP4N-LAPOR! sepanjang Tahun 2025 telah berjalan dengan baik, ditandai dengan tingkat penyelesaian aduan yang tinggi serta peningkatan koordinasi antar instansi. Meskipun masih terdapat sejumlah kendala teknis, koordinatif, dan keterbatasan sumber daya, upaya perbaikan terus dilakukan melalui rencana kegiatan yang telah disusun untuk memastikan layanan pengaduan semakin responsif, transparan, dan akuntabel. Dengan tersusunnya laporan ini, diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi sekaligus pendorong penguatan sistem pengelolaan pengaduan demi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan publik di Provinsi Kepulauan Riau pada tahun-tahun berikutnya.

