

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN SP4N-LAPOR! DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI KEPULAUAN RIAU 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 beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708, Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

Guna menggambarkan progres pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!, Admin Instansi SP4N-LAPOR! Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau menyusun Laporan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025 ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk melihat kinerja penyelesaian pengaduan pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025 melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!;
- b. Untuk bahan pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025 melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!.

BAB II

PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

YANG MASUK MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR!

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2025

Berikut rincian rekapitulasi pengaduan publik melalui *platform* SP4N-LAPOR! Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025:

Total Laporan Masuk	Status Laporan			
	Total verifikasi	Belum ditindaklanjuti	Sedang diproses	Selesai
2	2	0	0	2

2.1 Data Pengelolaan Laporan Masuk

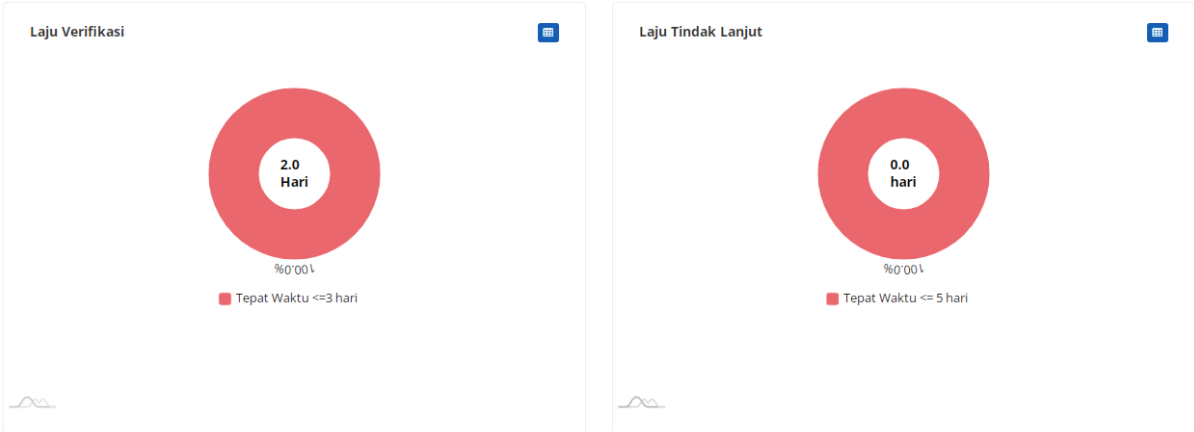
No.	Pengelolaan Laporan Masuk	Jumlah	Persentase
1.	Belum Diverifikasi	0	0%
2.	Belum Ditindaklanjuti	0	0%
3.	Sedang Diproses	0	0%
4.	Sudah Selesai	2	100%
Total		2	100%

2.2 Data Klasifikasi Laporan

No.	Klasifikasi Laporan	Jumlah	Persentase
1.	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	2	100%
	Total	2	100%

2.3 Laju Verifikasi dan Laju Tindak Lanjut

Laju Verifikasi adalah ketepatan waktu admin instansi melakukan verifikasi terhadap laporan yang masuk. Sementara Laju Tindak Lanjut merupakan ketepatan waktu admin perangkat daerah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau menindaklanjuti laporan yang masuk. Pada periode tahun 2025, rata-rata laju verifikasi ada di angka **2 hari dengan kategori tepat waktu** di bawah 3 hari. Rata-rata laju tindak lanjut ada di angka **0.0 hari dengan kategori tepat waktu** di bawah 5 hari.



2.4 Total Aduan yang Masuk pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025

N o	Tanggal Verifikasi Laporan	Klasifikasi Laporan	Judul Laporan	Tanggal Respon Aduan	Status
1	1 Desember 2025	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	Website pemerintah diretas judi online	1 Desember 2025	Selesai
2	1 Desember 2025	Pengaduan tidak berkadar pengawasan	Promosi judi online di website pemerintah	1 Desember 2025	Selesai

2.5 Tindak Lanjut Keluhan

Berikut tahapan tindak lanjut tentang aduan *website* pemerintah yang terdampak oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau:

- Berkoordinasi dengan Bidang Statistik dan Persandian dan tim *Computer Security Incident Response Team* (CSIRT)
- Melakukan *maintenance* pada *website* yang terdampak untuk memperkuat sistem secara menyeluruh
- Menjalankan *IT Security Assesment* (ITSA), yaitu melakukan pengecekan serta pencegahan serangan ke beberapa *website* pemerintah yang dirasa rentan

2.6 Evaluasi Penanganan Keluhan

Penanganan pengaduan masih dalam kategori baik karena pemberian respon aduan masuk kategori tepat waktu di bawah 5 hari. Selanjutnya untuk kualitas tindak lanjut pengaduan juga dalam kategori baik karena sudah memasukkan bukti dukung sehingga pelapor atau masyarakat yang memberikan keluhan lebih percaya dengan penanganan yang sedang dilakukan untuk perbaikan keluhan.

Penanganan keluhan mulai dari segi memberi tanggapan awal yang responsif dan kualitas tindak lanjut yang baik harus dipertahankan guna mendorong pengelolaan pengaduan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau yang tanggap dalam menerima laporan dari masyarakat.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

- a. Penanganan pengaduan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau masih tergolong baik. Ke depannya perlu konsisten baik dari segi laju respon hingga kualitas tindak lanjut yang baik agar kualitas penyelesaian aduan tetap optimal.

3.2 Saran

- a. Meningkatkan koordinasi antar bidang khususnya tentang pengelolaan pengaduan agar seluruh aduan bisa terekam dan ditindaklanjuti dengan baik sesuai aturan yang berlaku.

Lampiran

Bukti tindak lanjut pengaduan



Arifin

📅 27 Nov 2025, 23:45

🌐 Website

✅ Ditutup oleh Sistem

1 Des 2025, 11:05

★ Belum dinilai pelapor

Terdisposisi : **Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau**

Domain Diretas Dan Disalahgunakan Sebagai Landingpage Konten Judi Online

Selamat malam,

saya ingin memberitahukan bahwa domain <https://bkad.kepriprov.go.id/> telah diretas dan disalahgunakan sebagai landingpage yang mengandung konten judi online dengan sistem cloaking sehingga Selengkapnya

📅 KAMIS, 2025/11/27 | 📁 LAINNYA TERKAIT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

#9739106

🔗 Tindak Lanjut 2

💬 Komentar 0

📌 Arsipkan

⋮ Lainnya ▾



Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau

Laporan didisposisikan ke **Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau** oleh **Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau**

1 Des 2025, 03:53



Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau

Yth. Pelapor,

Terima kasih atas laporan Anda. Terkait hal tersebut akan kami sampaikan kepada tim Computer Security Incident Response Team (CSIRT) agar segera ditindaklanjuti.

Terima kasih.



Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau

🔒 **Rahasia**

23 Des 2025, 01:09

Yth. Pelapor,

Saat ini website bkad.kepriprov.go.id sedang ditindaklanjuti oleh tim Computer Security Incident Response Team (CSIRT) dan sementara waktu website tidak bisa diakses selama masa perbaikan. Mohon menunggu hingga website bisa diakses seperti sedia kala.

Terima kasih.





Sri Wayati Ningsih  28 Nov 2025, 00:21  Website  Ditutup oleh Sistem

Terdisposisi : **Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau**

Menggunakan Website Pemerintah Untuk Promosi Judi Online

Saya menemukan website pemerintah kepulauan riau dipakai untuk promosi judi online. mohon pengelola website segera mengambil tindakan untuk menghapus praktik judi online menggunakan website pemerintah. karena ini dapat merugikan banyak orang.

 KAMIS, 2025/11/27 |  LAINNYA TERKAIT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

#9739211

 **Tindak Lanjut 3**  **Komentar 0**  **Arsipkan**

 Lainnya



Admin Nasional SP4N-LAPOR!

Laporan dilempar ke **Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau** oleh **Admin Nasional SP4N-LAPOR!**

1 Des 2025, 03:25



Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau

Laporan didisposisikan ke **Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau** oleh **Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau**

1 Des 2025, 03:57



Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau

Yth. Pelapor,

Terima kasih atas laporan Anda. Apabila yang anda maksud adalah website bkad.kepriprov.go.id maka kami sampaikan saat ini website tersebut sedang ditangani oleh Computer Security Incident Response Team (CSIRT) untuk pemulihan seperti sedia kala.

Terima kasih

1 Des 2025, 04:09

Bukti tindak lanjut pengaduan oleh tim CSIRT

