LAPORAN TRIWULAN

Pengelolaan Pengaduan SP4N-LAPOR!
Provinsi Kepulauan Riau

Triwulan III Juli - September 2026

Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Kepulauan Riau

Dipindai dengan CamScanner

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 www.lapor.go.id.

Guna menggambarkan progres pelaksanaan pengelolaan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR!, Admin Instansi SP4N-LAPOR! Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau menyusun Laporan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Triwulan II Tahun 2026.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan laporan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau selama Triwulan III Tahun 2026 ini adalah sebagai berikut:

a. Untuk melihat kinerja penyelesaian pengaduan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! selama Triwulan III Tahun 2026.
b. Untuk bahan pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! Periode Tahun 2026.

Dipindai dengan CamScanner

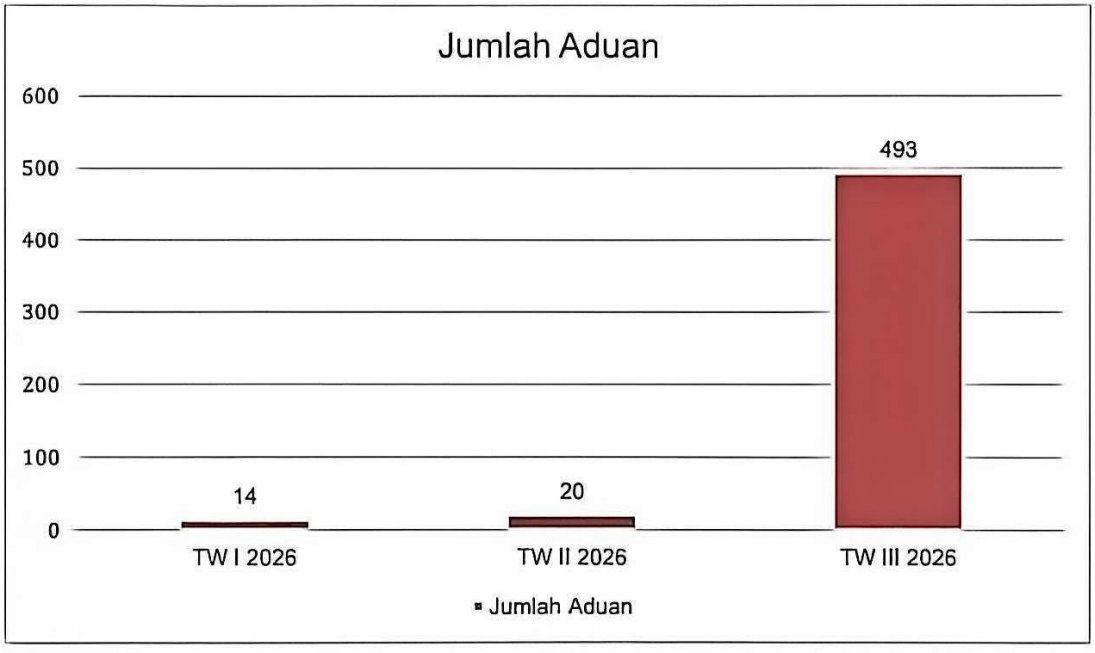
BAB II

REKAPITULASI PENGELOLAAN PENGADUAN SP4N LAPOR! PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU TRIWULAN II 1 JULI 2026 – 30 SEPTEMBER 2026

Berikut rincian rekapitulasi pengaduan publik melalui *platform* SP4N-LAPOR! Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau periode Triwulan III tahun 2026 (1 Juli 2026 - 30 September 2026):

Total Laporan Masuk	Status Laporan				
	Belum ditindaklanjuti	Sedang diproses	Selesai	Arsip	Tunda
493	0	9	484	5	1

Terdapat lonjakan jumlah pengaduan yang sangat signifikan yang disebabkan oleh beberapa Perangkat Daerah yang sudah memasukkan aduan manual meliputi aduan tatap muka, aduan via media sosial, aduan via website, dan lainnya ke dalam sistem SP4N LAPOR!. Sehingga jumlah aduan meningkat drastis dari periode sebelumnya.



Dipindai dengan CamScanner

2.1 Data Pengelolaan Laporan Masuk

No.	Pengelolaan Laporan Masuk	Jumlah
1.	Belum Diverifikasi	0
2.	Belum Ditindaklanjuti	0
3.	Sedang Diproses	9
4.	Sudah Selesai	484
	Total	**493**

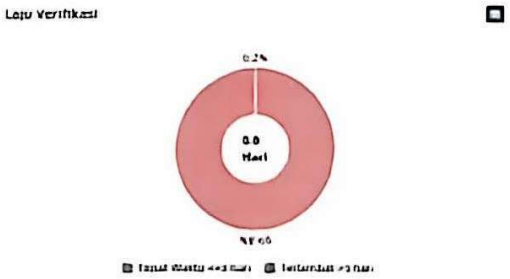
2.2 Data Klasifikasi Laporan

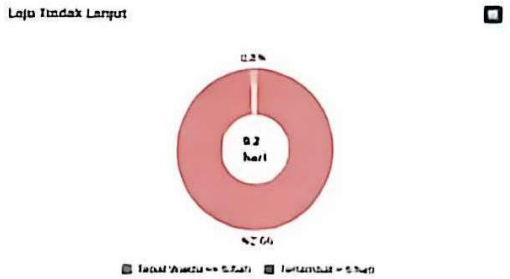
No.	Klasifikasi Laporan	Jumlah
1.	Aspirasi	3
2.	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	421
3.	Pengaduan Berkadar Pengawasan	9
4.	Tidak ada klasifikasi	60
	Total	**493**

Dipindai dengan CamScanner

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 menindaklanjuti laporan yang masuk. Pada periode Triwulan III Tahun 2026, rata-rata laju verifikasi ada di angka **0.0 hari dengan kategori tepat waktu** di bawah 3 hari. Meningkat dari periode sebelumnya yaitu 1.0 hari. Rata-rata laju tindak lanjut ada di angka **0.2 hari dengan kategori tepat waktu** di bawah 5 hari. Rata-rata laju tindak lanjut meningkat dari periode sebelumnya yaitu 2.1 hari. Peningkatan ini didukung dari *input* aduan manual oleh perangkat daerah.





2.4 Tiga OPD dengan aduan terbanyak

No.	PERANGKAT DAERAH	JUMLAH LAPORAN	KETERANGAN
1.	Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau	413	Sumber aduan manual
2.	Rumah Sakit Jiwa Dan Ketergantungan Obat Engku Haji Daud	36	Sumber aduan manual
3.	Dinas Pendidikan Provinsi Kepulauan Riau	15	Sumber sistem SP4N LAPOR!

Dipindai dengan CamScanner

BAB III

REKAPITULASI PENGELOLAAN PENGADUAN SP4N LAPOR!
PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
PERIODE 1 JANUARI 2026 – 30 SEPTEMBER 2026

Berikut rincian rekapitulasi pengaduan publik melalui *platform* SP4N-LAPOR! Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau terkini per tanggal 1 Januari 2026 - 30 September 2026:

Total Laporan Masuk	Status Laporan				
	Belum ditindaklanjuti	Sedang diproses	Selesai	Arsip	Tunda
527	0	16	511	8	2

3.1 Data Pengelolaan Laporan Masuk

No.	Pengelolaan Laporan Masuk	Jumlah
1.	Belum Diverifikasi	0
2.	Belum Ditindaklanjuti	0
3.	Sedang Diproses	16
4.	Sudah Selesai	511
	Total	**527**

3.2 Data Klasifikasi Laporan

No.	Klasifikasi Laporan	Jumlah
1.	Aspirasi	5
2.	Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	448
3.	Pengaduan Berkadar Pengawasan	13
4.	Tidak ada klasifikasi	61
	Total	**527**

Dipindai dengan CamScanner

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

a. Membuat surat edaran untuk mendorong memasukkan aduan manual terbukti efektif untuk meningkatkan jumlah aduan SP4N LAPORI Provinsi Kepulauan Riau;
b. Rata-rata laju tindak lanjut Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau meningkat dari periode sebelumnya. Ke depannya perlu mempertahankan kualitas tindak lanjut aduan yang responsif.

4.2 Saran

a. Mendorong Petugas Pelayanan Pengaduan Perangkat Daerah dan UPT agar memberikan hasil tindak lanjut yang berkualitas baik dan memasukkan aduan manual ke dalam sistem SP4N LAPORI;
b. Meningkatkan diseminasi kampanye Berani Lapor untuk menjaring minat masyarakat menyampaikan aduan dan aspirasi ke kanal pengaduan resmi dari pemerintah;
c. Agar Tim Admin Instansi SP4N-LAPORI meningkatkan kinerja pengelolaan pengaduan publik bersama Inspektorat Provinsi Kepulauan Riau dan Biro Organisasi Sekretariat Daerah.

Tanjungpinang, 2 Oktober 2026

Mengetahui,

Ummil Khalish,SS
Penata Tk. I (III/b)
NIP 197503222011012001

Penyusun,

Muhammad Diva Permadi, S.I.Kom
NIPPPK 199807252023211002

Dipindai dengan CamScanner