



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Kapten A. Rivai No. 3, Bir Timur I Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, 30126  
Telepon : (0711) 302368, Faksimil : www.sumsektprov.go.id, Pos-el : sumset@sumsektprov.go.id

Palembang, 7 Agustus 2024

Nomor : 600/ 1921/II/Diskominfa/2024  
Sifat : Penting  
Lamp : 1 (satu) berkas  
Perihal : Hasil Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui SP4N LAPORI Pemerintah Provinsi Sumsel Tahun 2023

Yth. Bupati/Walikota ss-Sumatera Selatan

di-  
Tempat


Sehubungan dengan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri RI Nomor 100.4.4/3358/SJ tentang Hasil Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui SP4N LAPORI oleh Pemerintah Daerah Tahun 2023, Kementerian Dalam Negeri melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik terkait dengan pengelolaan pengaduan Pemerintah Daerah di Tahun 2023 (Periode 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Desember 2023) per 31 Maret 2024 melalui aplikasi SP4N LAPORI.

Sehubungan dengan hal tersebut, diminta Bupati/Walikota agar melaksanakan hal-hal sebagai berikut :

1. Segera menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan mengedepankan asas penyelesaian secara cepat, tepat, dan tuntas;
2. Segera mempedomani Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah dalam Penataan Kelembagaan dan Pelaksanaan mekanisme pengelolaan pengaduan;
3. Secara aktif mensosialisasikan pemanfaatan kanal aduan SP4N-LAPORI baik kepada masyarakat maupun kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota;
4. Melaporkan hasil pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota kepada Gubernur;
5. Memanfaatkan data laporan pengaduan untuk menyusun kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten/Kota;
6. Membuat Rencana Aksi (Road Map) dan Penganggaran Pengelolaan Pengaduan di Pemerintah Kabupaten/Kota.

Untuk Koordinasi lebih lanjut dapat menghubungi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan, Bidang Pengelolaan Informasi Publik Sdr. Azim Baidillah, S.H., M.H (081373250135).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Pj. Sekretaris Daerah,  
  
Edward Candra

Tembusan :

1. Yth. Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia di Jakarta.
2. Yth. Pj. Gubernur Sumatera Selatan di Palembang. (Sebagai Laporan)



SALINAN

MENTERI DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA

Jakarta, 22 Juli 2024

Yth. 1. Gubernur  
2. Bupati/Walikota  
di-  
Seluruh Indonesia.

SURAT EDARAN  
NOMOR 100.4.4/3368/SJ

TENTANG

HASIL EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
MELALUI SP4N-LAPOR! OLEH PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2023

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, bahwa seluruh penyelenggara pelayanan publik termasuk pemerintah daerah wajib untuk menerima, menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan. Kemudian sesuai amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa Kementerian Dalam Negeri melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, salah satunya dalam hal pengelolaan pengaduan.

Sehubungan dengan hal tersebut, bersama ini disampaikan hasil evaluasi pengelolaan pengaduan oleh Pemerintah Daerah Tahun 2023 (periode 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Desember 2023) per tanggal 31 Maret 2024 melalui SP4N-LAPOR! sebagai berikut:

1. Laporan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintah Daerah tahun 2023, sebagian besar terkait topik:
  - a. Infrastruktur Jalan;
  - b. Ketentraman, Ketertiban Umum dan Perlindungan Masyarakat;
  - c. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
  - d. Pendidikan dan Kebudayaan; dan
  - e. Pencemaran Lingkungan.
2. Jumlah laporan pengaduan masyarakat pada pemerintah daerah tahun 2023 adalah sebanyak 49.966 laporan, dengan jumlah laporan pengaduan masyarakat yang telah selesai sebanyak 46.131 laporan (92,32%). Dari angka tersebut masih terdapat 256 daerah yang persentase penyelesaian pengaduannya di bawah 90% (target RPJMN 2020-2024).



3. Untuk itu diminta kepada Gubernur dan Bupati/Walikota di Seluruh Indonesia agar melaksanakan hal-hal sebagai berikut:
- a. Segera menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan mengedepankan asas penyelesaian secara cepat, tepat, dan tuntas;
  - b. Segera memedomani Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah dalam Penataan Kelembagaan dan Pelaksanaan mekanisme pengelolaan pengaduan;
  - c. Secara aktif menyosialisasikan pemanfaatan kanal aduan SP4N-LAPOR! baik kepada masyarakat maupun kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan pemerintah daerah;
  - d. Melaporkan hasil pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota kepada Gubernur, dan melaporkan hasil pelaksanaan pengelolaan pengaduan di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi kepada Menteri Dalam Negeri;
  - e. Memanfaatkan data laporan pengaduan untuk penyusunan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Untuk koordinasi lebih lanjut dapat menghubungi Pusat Penerangan Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri (082220002138).

Demikian disampaikan untuk menjadi perhatian dan dilaksanakan.

MENTERI DALAM NEGERI,

ttd

MUHAMMAD TITO KARNAVIAN

Tembusan Yth:

1. Presiden Republik Indonesia;
2. Wakil Presiden Republik Indonesia;
3. Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan;
4. Menteri Sekretaris Negara;
5. Menteri Komunikasi dan Informatika;
6. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
7. Sekretaris Kabinet;
8. Kepala Staf Kepresidenan;
9. Ketua Ombudsman Republik Indonesia;
10. Ketua DPRD Provinsi seluruh Indonesia; dan
11. Ketua DPRD Kabupaten/Kota seluruh Indonesia.

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Kepala Biro Hukum,  
  
  
M. Humaira, M.Hum  
Rampura TK.I (IV/b)  
NIP. 19800708 200812 1 001

No	Pemerintah Daerah	SK Tim Pengelola Pengaduan	Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan				Jumlah pengaduan	Persentase Penyelesaian Pengaduan	Rata-rata laju tindaklanjuti (hari)	Kualitas tindaklanjuti	Rekomendasi
				Belum di verifikasi	Belum di tindaklanjuti	Proses	Selesai					
76	Kota Payakumbuh	Ada	Belum ada	0	0	5	30	35	85,7%	10,3	Kurang	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan, menyelesaikan aduan, mempercepat tindaklanjuti, memperbaiki kualitas tindaklanjuti
77	Kota Sawahlunto	Ada	Belum ada	1	1	0	3	5	60,0%	12,0	Baik	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan, menyelesaikan aduan, mempercepat tindaklanjuti
78	Kota Solok	Ada	ada	0	0	0	62	62	100,0%	1,9	Sangat Baik	
Total Laporan Provinsi/Kabupaten/Kota Se-Sumatera Barat				12	22	36	540	610	89%			
79	Provinsi Sumatera Selatan	Ada	ada	0	6	0	30	36	83,3%	10,6	Cukup	Perlu mempromosikan kanal aduan, menyelesaikan aduan, mempercepat tindaklanjuti, memperbaiki kualitas tindaklanjuti
80	Kabupaten Banyuasin	Ada	Belum ada	0	8	1	36	45	80,0%	11,2	Cukup	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan, menyelesaikan aduan, mempercepat tindaklanjuti, memperbaiki kualitas tindaklanjuti
81	Kabupaten Empat Lawang	Ada	Belum ada	6	8	0	6	20	30,0%	2,1	Kurang	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan, menyelesaikan aduan memperbaiki kualitas tindaklanjuti
82	Kabupaten Lahat	Ada	Belum ada	0	1	0	30	31	96,8%	1,1	Kurang	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan, menyelesaikan aduan memperbaiki kualitas tindaklanjuti
83	Kabupaten Muara Enim	Ada	ada	0	0	5	136	141	96,5%	1,6	Baik	Perlu menyelesaikan aduan
84	Kabupaten Musi Banyuasin	Ada	Belum ada	0	8	8	17	33	51,5%	9,8	Cukup	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan, menyelesaikan aduan memperbaiki kualitas tindaklanjuti



No	Pemerintah Daerah	SK Tim Pengelola Pengaduan	Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan				Jumlah pengaduan	Persentase Penyelesaian Pengaduan	Rata-rata laju tindaklanjut (hari)	Kualitas tindaklanjut	Rekomendasi
				Belum di verifikasi	Belum di tindaklanjuti	Proses	Selesai					
85	Kabupaten Musi Rawas	Ada	Belum ada	4	4	1	5	14	35,7%	2,7	Cukup	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan, menyelesaikan aduan memperbaiki kualitas tindaklanjut
86	Kabupaten Musi Rawas Utara	Ada	Belum ada	0	0	0	6	6	100,0%	45,5	Baik	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan mempercepat tindaklanjut
87	Kabupaten Ogan Ilir	Ada	Belum ada	0	5	0	9	14	64,3%	13,6	Kurang	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan, menyelesaikan aduan, mempercepat tindaklanjut, memperbaiki kualitas tindaklanjut
88	Kabupaten Ogan Komering Ilir	Ada	Belum ada	0	11	0	36	47	76,6%	76,6	Baik	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan, menyelesaikan aduan, mempercepat tindaklanjut
89	Kabupaten Ogan Komering Ulu	Ada	Belum ada	0	6	25	138	169	81,7%	16,3	Kurang	Perlu menyusun renaksi menyelesaikan aduan, mempercepat tindaklanjut, memperbaiki kualitas tindaklanjut
90	Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan	Ada	ada	0	0	1	16	17	94,1%	11,3	Baik	Perlu mempromosikan kanal aduan, menyelesaikan aduan, mempercepat tindaklanjut
91	Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur	Ada	Belum ada	0	0	0	47	47	100,0%	3,1	Baik	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan
92	Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir	Ada	Belum ada	0	1	3	4	8	50,0%	27,8	Kurang	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan, menyelesaikan aduan, mempercepat tindaklanjut, memperbaiki kualitas tindaklanjut
93	Kota Lubuklinggau	Ada	Belum ada	0	0	0	12	12	100,0%	0,3	Kurang	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan memperbaiki kualitas tindaklanjut
94	Kota Pagar Alam	Ada	Belum ada	0	2	0	1	3	33,3%	0,7	Kurang	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan, menyelesaikan aduan memperbaiki kualitas tindaklanjut

No	Pemerintah Daerah	SK Tim Pengelola Pengaduan	Rencana Aksi Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan				Jumlah pengaduan	Persentase Penyelesaian Pengaduan	Rata-rata laju tindaklanjut (hari)	Kualitas tindaklanjut	Rekomendasi
				Belum di verifikasi	Belum di tindaklanjuti	Proses	Selesai					
95	Kota Palembang	Ada	Belum ada	0	1	1	230	232	99,1%	8,2	Cukup	Perlu menyusun renaksi menyelesaikan aduan memperbaiki kualitas tindaklanjut
96	Kota Prabumulih	Ada	Belum ada	0	0	0	69	69	100,0%	2,6	Sangat Baik	Perlu menyusun renaksi
Total Laporan Provinsi/Kabupaten/Kota Se-Sumatera Selatan				10	61	45	828	944	88%			
97	Provinsi Riau	Ada	Belum ada	11	20	9	39	79	49,4%	7,8	Kurang	Perlu menyusun renaksi menyelesaikan aduan memperbaiki kualitas tindaklanjut
98	Kabupaten Bengkalis	Ada	Belum ada	0	0	0	28	28	100,0%	66,3	Cukup	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan, mempercepat tindaklanjut, memperbaiki kualitas tindaklanjut
99	Kabupaten Indragiri Hilir	Ada	Belum ada	0	8	0	2	10	20,0%	-	Kurang	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan, menyelesaikan aduan memperbaiki kualitas tindaklanjut
100	Kabupaten Indragiri Hulu	Ada	ada	0	0	0	26	26	100,0%	17,4	Baik	Perlu mempromosikan kanal aduan mempercepat tindaklanjut
101	Kabupaten Kampar	Ada	Belum ada	0	2	0	20	22	90,9%	0,9	Baik	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan, menyelesaikan aduan
102	Kabupaten Kepulauan Meranti	Ada	Belum ada	0	3	0	2	5	40,0%	-	Kurang	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan, menyelesaikan aduan memperbaiki kualitas tindaklanjut
103	Kabupaten Kuantan Singingi	Ada	Belum ada	0	0	0	21	21	100,0%	6,0	Cukup	Perlu menyusun renaksi, mempromosikan kanal aduan memperbaiki kualitas tindaklanjut