



LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI JAWA TIMUR MELALUI APLIKASI
SP4N-LAPOR!

TRIWULAN I TAHUN 2026





GERBANG BARU
NUSANTARA



1. PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi, Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan tersebut merupakan bagian dari komitmen Biro Umum Setda Prov. Jatim dalam memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat.

SP4N-LAPOR! merupakan aplikasi umum bidang pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang digunakan sebagai sarana penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat secara elektronik. Melalui aplikasi ini, setiap laporan yang masuk dapat dipantau, diverifikasi, dikoordinasikan, dan ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan serta mekanisme yang berlaku.

Biro Umum Setda Prov. Jatim melalui Bagian Tata Usaha berperan sebagai admin pengelola SP4N-LAPOR! di lingkungan Biro Umum Setda Prov. Jatim. Dalam pelaksanaannya, pengelolaan laporan dilakukan melalui pemantauan berkala terhadap laporan yang masuk, verifikasi substansi laporan, koordinasi dengan unit kerja terkait, serta penyampaian tindak lanjut atau jawaban kepada pelapor.

Laporan ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! pada Biro Umum Setda Prov. Jatim selama Triwulan I Tahun 2026. Selain itu, laporan ini juga menjadi bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan pengaduan pada periode berikutnya.

2. DASAR HUKUM

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 88 Tahun 2023 tentang Pedoman Kerja dan Pelaksanaan Tugas Pemerintah Provinsi Jawa Timur Tahun 2024



 **LAPOR!**

3. PELAKSANAAN DAN REKAPITULASI LAPORAN

3.1 Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan

Selama Triwulan I Tahun 2026, Admin Biro Umum Setda Prov. Jatim telah melaksanakan pemantauan terhadap laporan pengaduan pelayanan publik yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR!. Pemantauan dilakukan secara berkala untuk memastikan setiap laporan yang masuk dapat diketahui, diverifikasi, dan ditindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil monev pengelolaan pengaduan SP4N-LAPOR! di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, pada bulan Januari dan Februari Tahun 2026 tidak terdapat laporan pengaduan yang masuk atau terdisposisi kepada Biro Umum Setda Provinsi Jawa Timur. Pada bulan Maret Tahun 2026, terdapat 3 laporan yang masuk atau terdisposisi kepada Biro Umum Setda Provinsi Jawa Timur, dan seluruh laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti dengan rata-rata tindak lanjut 1 hari.

3.2 Rekapitulasi Laporan Pengaduan Triwulan I Tahun 2026

Bulan	Jumlah Laporan Masuk/ Terdisposisi	Sedang Diproses	Belum Ditindaklanjuti	Selesai	Rata-rata Tindak Lanjut/RTL
Januari 2026	0	0	0	0	-
Februari 2026	0	0	0	0	-
Maret 2026	3	0	0	3	1,0 hari
Total Triwulan I	3	0	0	3	1,0 hari

3. PELAKSANAAN DAN REKAPITULASI LAPORAN

3.3 Rekapitulasi Status Laporan

Keterangan	Jumlah
Belum Terverifikasi	0
Belum Ditindaklanjuti	0
Dalam Proses/Sedang Diproses	0
Selesai	3
Total Laporan	3

Berdasarkan data laporan yang masuk selama Triwulan I Tahun 2026, jumlah laporan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! pada Biro Umum Setda Prov. Jatim sebanyak 3 laporan. Tidak terdapat laporan pada bulan Januari dan Februari, sedangkan pada bulan Maret terdapat 3 laporan. Seluruh laporan pada bulan Maret telah selesai ditindaklanjuti.

3.4 Analisis Singkat

Berdasarkan hasil rekapitulasi Triwulan I Tahun 2026, pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR! pada Biro Umum Setda Prov. Jatim menunjukkan bahwa seluruh laporan yang masuk telah selesai ditindaklanjuti. Dari total 3 laporan yang masuk selama Triwulan I, tidak terdapat laporan yang masih dalam proses maupun belum ditindaklanjuti.

Hal ini menunjukkan bahwa Biro Umum Setda Prov. Jatim telah melaksanakan pengelolaan pengaduan secara responsif dan terkoordinasi. Rata-rata tindak lanjut selama 1 hari pada bulan Maret menunjukkan bahwa laporan yang masuk dapat segera ditangani sesuai dengan mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

4. Penutup

Sebagai bentuk pertanggungjawaban, Biro Umum Setda Prov. Jatim selaku admin pengelola SP4N-LAPOR! telah melaksanakan pemantauan, verifikasi, koordinasi, dan tindak lanjut terhadap laporan pengaduan pelayanan publik yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR! selama Triwulan I Tahun 2026.

Berdasarkan hasil rekapitulasi, terdapat 3 laporan pengaduan yang masuk pada Triwulan I Tahun 2026. Seluruh laporan tersebut telah selesai ditindaklanjuti, sehingga tidak terdapat laporan yang masih dalam proses maupun belum ditindaklanjuti. Laporan ini menjadi bentuk pertanggungjawaban Biro Umum Setda Prov. Jatim dalam pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik serta sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan pada periode berikutnya.

Ke depan, pemantauan terhadap aplikasi SP4N-LAPOR! perlu terus dilakukan secara berkala agar setiap laporan yang masuk dapat segera diketahui, diverifikasi, dan ditindaklanjuti. Selain itu, koordinasi dengan unit kerja terkait perlu terus diperkuat untuk mendukung percepatan penyelesaian laporan pengaduan pelayanan publik.



Biro Umum Setda Prov. Jatim
Lantai 1 Ruang Bagian Tata Usaha -
Sekretariat Daerah Prov. Jatim
Jl. Pahlawan 110, Surabaya 60174



[https:// ro-umum.jatimprov.go.id](https://ro-umum.jatimprov.go.id)



031-3524001



jks.biroumum@jatimprov.go.id



@biroumumjatim