



Pusat Penerangan
Sekretariat jenderal
kementerian dalam negeri

2025

Januari_

MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN
PENGADUAN DAN INFORMASI PUBLIK

M^{CE}NTHLY

Report



MONTHLY REPORT

Layanan Pengaduan dan Informasi Publik

Januari 2025

Naskah

Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri

Penyunting

Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri

Gambar Sampul

Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri

Ilustrasi Sampul

Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri

Diterbitkan Oleh

Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri

“Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersil tanpa izin tertulis dari Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri (UU No. 28 tahun 2014 Tentang Hak Cipta)”

KATA PENGANTAR



Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga kami dapat menyusun buku *Monthly Report* edisi bulan Januari 2025 ini.

Terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi, baik itu memberikan tindak lanjut ataupun memantau secara rutin setiap pengaduan, aspirasi dan permohonan informasi yang disampaikan masyarakat kepada Kemendagri. Semoga buku *Monthly Report* yang disusun ini menjadi sarana yang bermanfaat bagi kita semua. Dengan kerjasama dan dedikasi yang terus menerus, kita dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hormat Kami,
Kepala Pusat Penerangan

Drs. Benni Irwan M.Si., MA
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 197301231992031001

DAFTAR ISI



Kata Pengantarii

Daftar Isiiii

Latar Belakang1

Kanal Pengaduan dan Informasi Publik2

Target Kinerja Pengelolaan Pengaduan dan Informasi Publik3

Kinerja Pengelolaan Pengaduan dan Informasi Publik4

Kinerja Pengelolaan Pengaduan (Rekap Komponen)5

Kinerja Pengelolaan Informasi Publik (Rekap Komponen)6

Laporan Kinerja Seluruh Komponen di Lingkungan Kemendagri7-19

Progres Kinerja Pengelolaan Pengaduan20

Progres Kinerja Permohonan Informasi Publik21

Dokumentasi Agenda Bulan Januari 202522



Laporan bulanan/ *Monthly Report* monitoring dan evaluasi ini disusun untuk mengetahui dan mengukur secara sistematis seluruh rangkaian kegiatan dan kemajuan pelaksanaan layanan pengaduan dan informasi publik di lingkungan Kemendagri, serta untuk mendukung implementasi Keterbukaan Informasi Publik dan Reformasi Birokrasi.

Monthly Report ini merupakan alat penting dalam pemantauan seluruh rangkaian kegiatan dan kemajuan pelaksanaan layanan pengaduan dan informasi publik di lingkungan Kemendagri. Dengan menyajikan data dan informasi secara berkala setiap bulan, laporan ini membantu manajemen dan pemangku kepentingan lainnya untuk memahami perkembangan dan pencapaian yang telah dicapai pada pelaksanaan layanan pengaduan dan informasi publik dalam periode waktu tertentu. Laporan bulanan/ *Monthly Report* ini diharapkan juga memberikan landasan yang kuat bagi pengambilan keputusan yang tepat melalui evaluasi kinerja, mengidentifikasi tren, serta menentukan langkah-langkah perbaikan atau strategi ke depan.

Dengan demikian, *Monthly Report* tidak hanya merupakan rangkaian angka dan data, tetapi juga merupakan alat penting dalam manajemen yang membantu memahami, mengarahkan, dan mengoptimalkan pelaksanaan layanan pengaduan dan informasi publik di lingkungan Kemendagri.

SARANA PENGADUAN DAN INFORMASI PUBLIK



WEBSITE

LAPOR! : kemendagri.lapor.go.id

PPID : ppid.kemendagri.go.id

EMAIL

LAPOR! : pengaduan@kemendagri.go.id

PPID : ppid@kemendagri.go.id

SMS

Kirim Sms Ke 1708



@Laporkemendagri

INSTAGRAM

LAPOR! : @lapor1708

PPID : @ppid.kemendagri

HOTLINE

(021) 384 3222

MEJA LAYANAN

Gd.B Lt.1

Kantor pusat Kementerian Dalam Negeri



TARGET KINERJA PENGELOLAAN PENGADUAN DAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2025



Layanan Pengaduan



**INDEKS RB
BIDANG
PENGELOLAAN
PENGADUAN**

4,0

**PERSENTASE
TINDAK
LANJUT**

90%

**JUMLAH
ADUAN
DITERIMA**

**> 100
aduan**

**LAJU
TINDAK
LANJUT**

**< 3,0
hari kerja**

**RATA-RATA
RATING
PENILAIAN
MASYARAKAT**

4,00

Layanan Informasi Publik



**INDEKS
KETERBUKAAN
INFROMASI
PUBLIK**

90

Kinerja Pengelolaan Pengaduan dan Informasi Publik

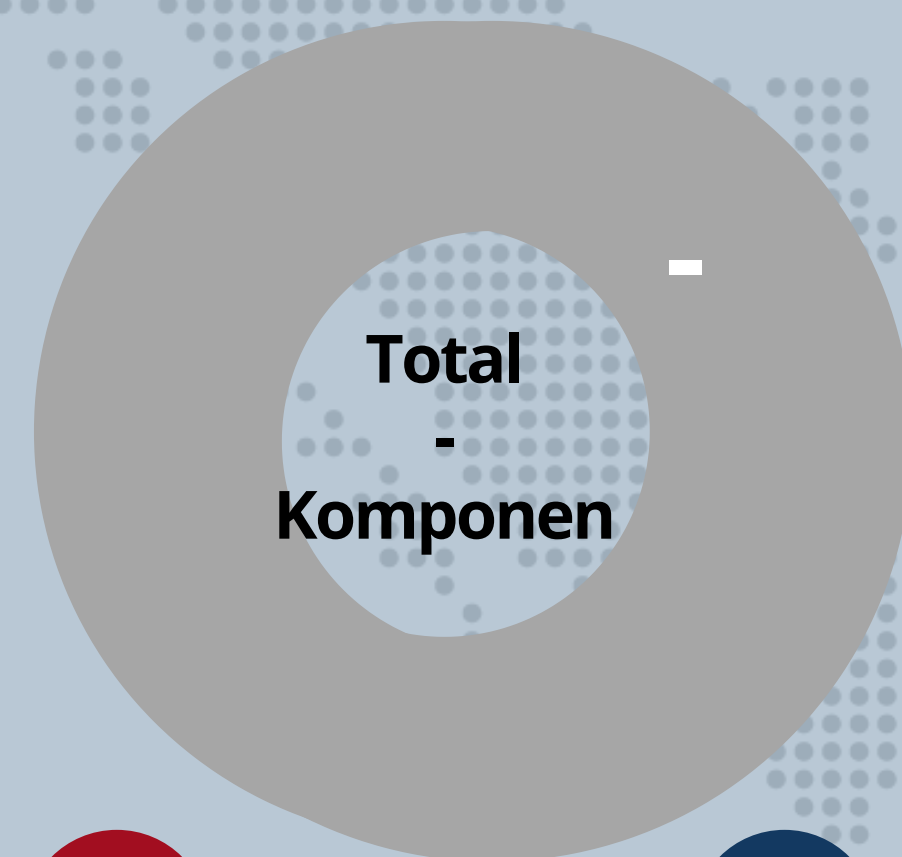
Data 1 Januari - 31 Januari 2025



Layanan Pengaduan



Rata-Rata Laju Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan



TERLAMBAT

Lebih dari 3 Hari Kerja

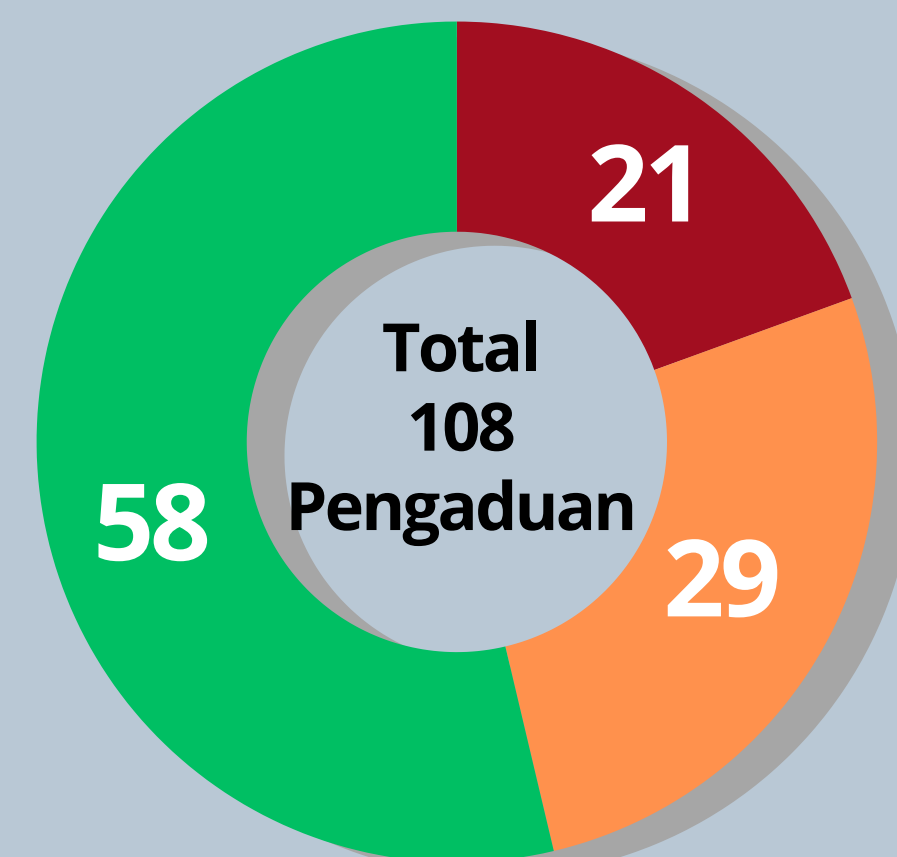
TEPAT WAKTU

Kurang dari 3 Hari Kerja

Rating Kepuasan Masyarakat



4,14 / 5,00



Belum : Laporan sudah diteruskan kepada Komponen/Biro/Pusat terkait namun belum mendapat respon dan/tindaklanjut

Proses : Laporan sedang dalam proses tindaklanjut oleh Komponen/Biro/Pusat

Selesai : Laporan telah selesai ditindaklanjuti oleh Komponen/Biro/pusat

Layanan Informasi Publik

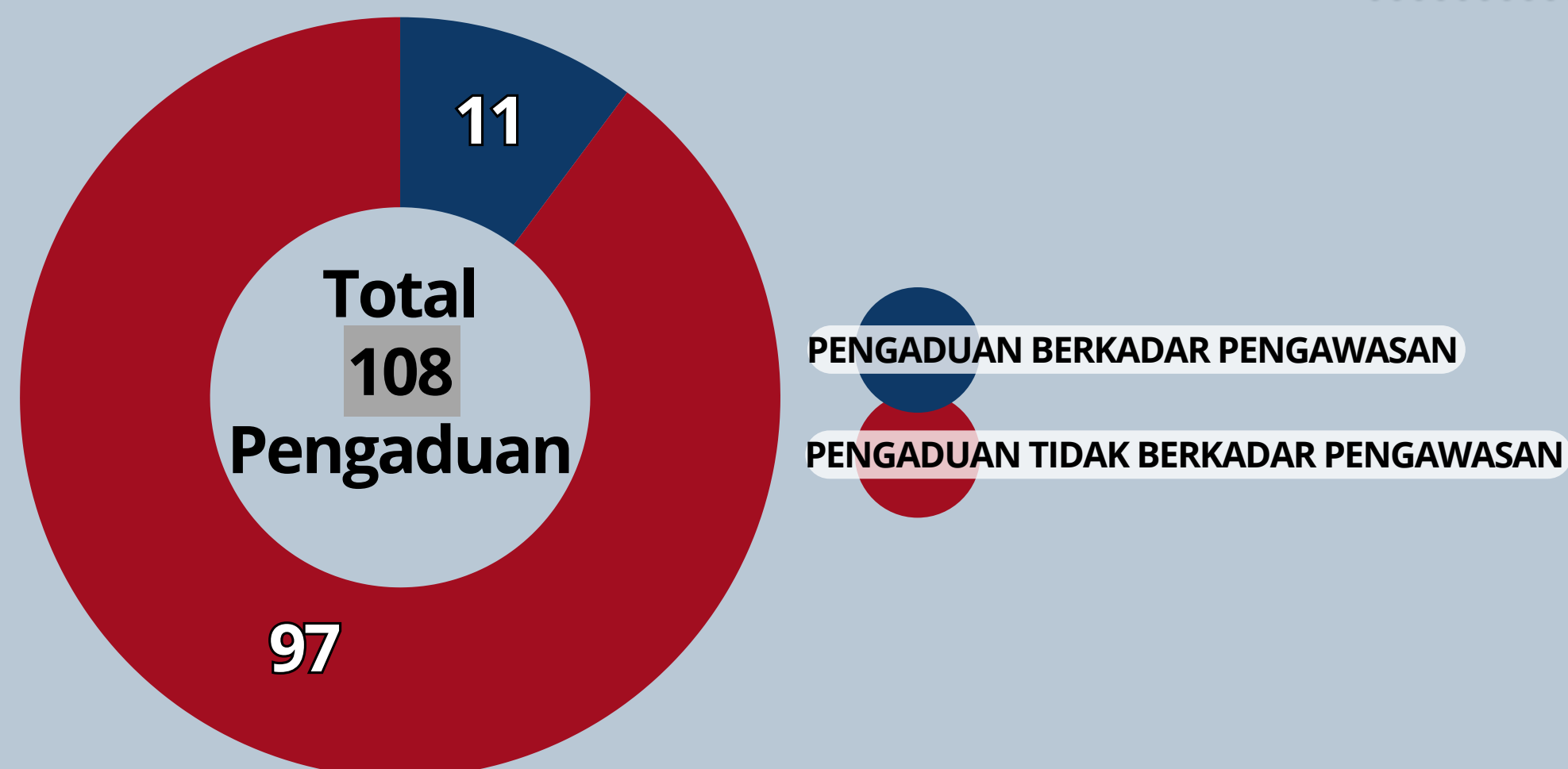
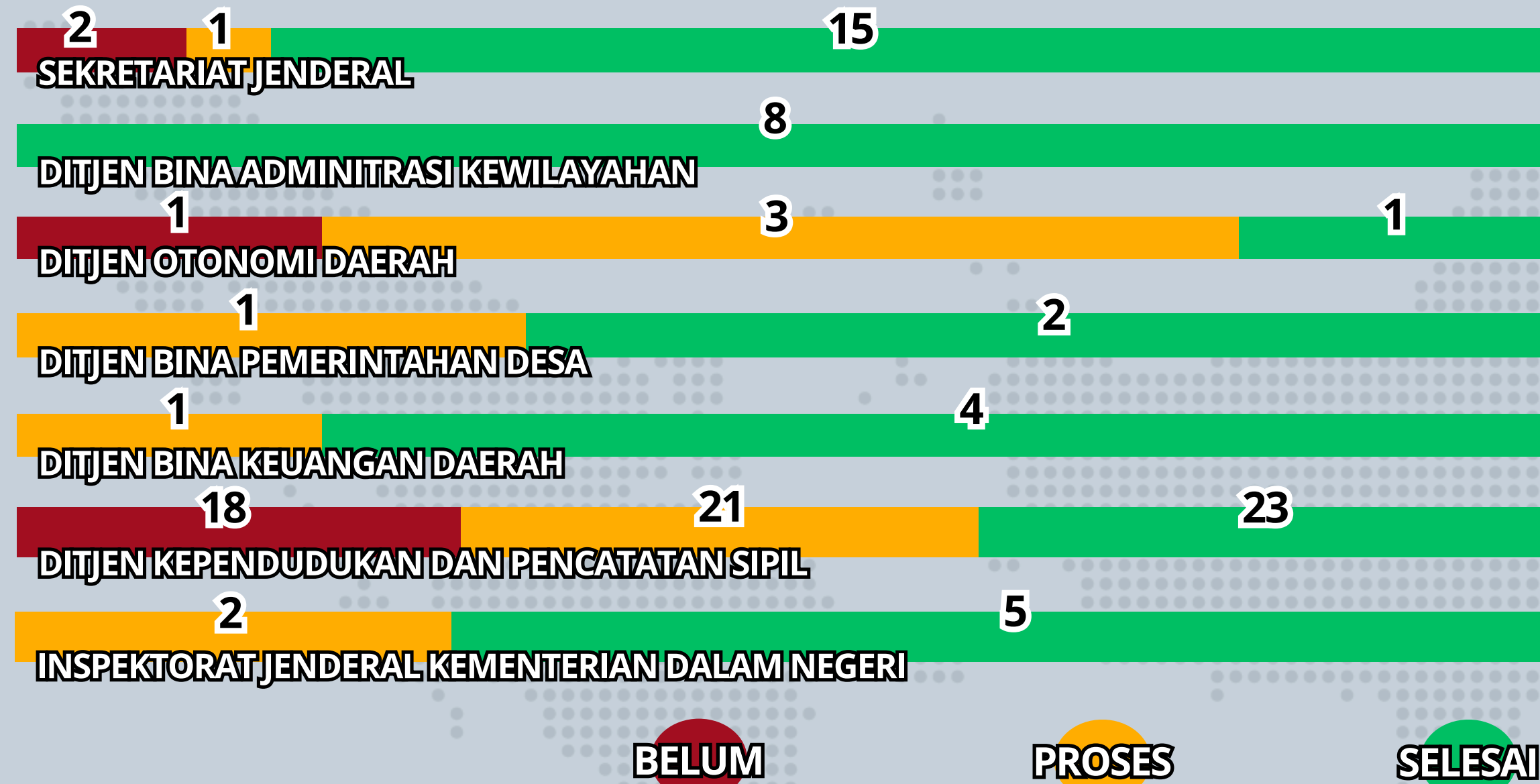


Kinerja Pengelolaan Pengaduan (Rekap Komponen)

Data 1 Januari - 31 Januari 2025



TINDAK LANJUT PENGADUANG SETIAP KOMPONEN



TOP 5 PENGADUAN BERDASARKAN TOPIK

1	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2	Layanan Online/Aplikasi Pemerintah
3	Tindak Pidana
4	Kode Etik ASN
5	Peraturan Kementerian

RATA LAJU TINDAK LANJUT SETIAP KOMPONEN

No	Komponen	Rata Laju Tindak Lanjut
1	Sekretariat Jenderal	- Hari Kerja
2	Ditjen Bina Adminitrasi Kewilayahan	- Hari Kerja
3	Ditjen Otonomi Daerah	- Hari Kerja
4	Ditjen Bina Pemerintahan Desa	- Hari Kerja
5	Ditjen Bina Keuangan Daerah	- Hari Kerja
6	Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	- Hari Kerja
7	Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri	- Hari Kerja

Kinerja Pengelolaan Informasi Publik (Rekap Komponen)

Data 1 Januari - 31 Januari 2025

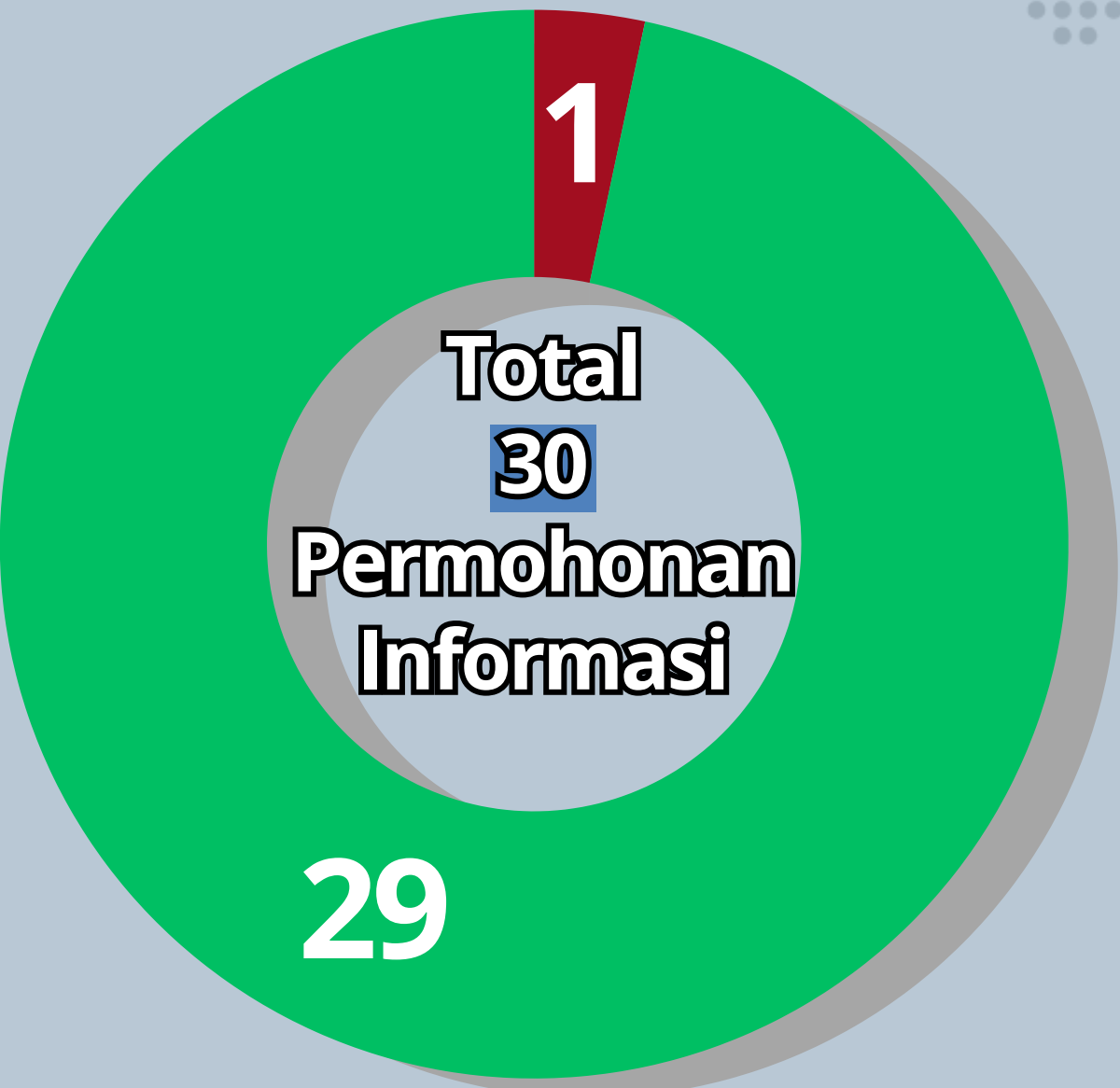


TINDAK LANJUT PENGADUANG SETIAP KOMPONEN



RATA-RATA LAJU TINDAK LANJUT

No	Komponen	Rata Laju Tindak Lanjut
1	Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri	2.1 Hari Kerja
2	Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	4.7 Hari Kerja
3	Ditjen Bina Keuangan Daerah	5.6 Hari Kerja
4	Ditjen Bina Pemerintahan Desa	12 Hari Kerja
5	Ditjen Otonomi Daerah	3 Hari Kerja
6	Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri	19 Hari Kerja
7	Inspektorat Jenderal Kemendagri	1 Hari Kerja



LAPORAN KINERJA DITJEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Data 1 Januari - 31 Januari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	57
2	Aplikasi Kependudukan	3
3	Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	1
5	SP4N-LAPOR!	1
	Total	62

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
1	Direktorat Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	44
2	Direktorat Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil	13
3	Direktorat Integrasi Data Kependudukan Nasional	3
4	Direktorat Bina Aparatur Kependudukan Pencatatan Sipil	2
	Total	62

Tindak Lanjut Pengaduan

Belum : 18

Proses : 21

Selesai : 23

Persentase Tindak Lanjut : 71%

Rating Kepuasan



Layanan Informasi Publik



NO	TOPIK	JUMLAH
1	KK	2
2	KTP	2
3	AKTA	3
4	Permohonan Informasi : • Jumlah Masyarakat Terdaftar Identitas Kependudukan Digital • Syarat dan jadwal untuk uji kompetensi JF Operator SIAK dan ADB Kependudukan • IKD masing-masing kabupaten secara lengkap hingga level akun subrincian objek beserta SKPD dari tahun 2011 s.d. 2024.	3
	Total	10

LAPORAN KINERJA SEKRETARIAT JENDERAL

Data 1 Januari - 31 Januari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Layanan Online/Aplikasi Pemerintah	12
2	Lainnya terkait Kepegawaian	4
3	Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah	2
	Total	18

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
1	Pusat Data dan Sistem Informasi	12
2	Biro Organisasi dan Tata Laksana	4
3	Biro Umum	1
4	Biro Kepegawaian Kementerian Dalam Negeri	1
	Total	18

Tindak Lanjut Pengaduan

Belum : 2

Proses : 1

Selesai : 15

Persentase Tindak Lanjut : 89%

Rating Kepuasan



Layanan Informasi Publik



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Permohonan Informasi : • Permohonan Informasi Lowongan Tenaga Honorer, PPNPN atau magang di Kemendagri • Permintaan wawancara online • Rincian Komponen Gaji dan Tunjangan PNS Pranata Komputer di Lingkungan Kemendagri • Informasi NPO di daerah Flores, NTT • Permohonan tidak jelas	7
	Total	7

Tindak Lanjut Permohonan Informasi

Belum : 0

Proses : 0

Selesai : 7

LAPORAN KINERJA INSPEKTORAT JENDERAL

Data 1 Januari - 31 Januari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Penyalahgunaan Wewenang	4
2	Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	2
3	Rekrutmen Tenagakerja	1
	Total	7

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
1	Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri	7
	Total	7

Tindak Lanjut Pengaduan

Belum : 0
Proses : 2
Selesai : 5
Persentase Tindak Lanjut : 100%

Rating Kepuasan



Layanan Informasi Publik



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Permohonan tidak jelas	1
	Total	1

Tindak Lanjut Permohonan Informasi

Belum : 0
Proses : 0
Selesai : 1

LAPORAN KINERJA DITJEN OTONOMI DAERAH

Data 1 Januari - 31 Januari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Lainnya terkait Kepegawaian	4
2	Netralitas ASN	1
	Total	5

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
1	Direktorat Fasilitas Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah	3
2	Direktorat Fasilitas Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	1
3	Direktorat Produk Hukum Daerah	1
	Total	5

Tindak Lanjut Pengaduan

Belum : 1

Proses : 3

Selesai : 1

Persentase Tindak Lanjut : 80%

Rating Kepuasan



Layanan Informasi Publik



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Surat pengaduan penyalahgunaan wewenang bupati Konawe utara	1
	Total	1

Tindak Lanjut Permohonan Informasi

Belum : 0

LAPORAN KINERJA DITJEN BINA KEUANGAN DAERAH

Data 1 Januari - 31 Januari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Peraturan Perundang-undangan	1
2	Anggaran dan Perbendaharaan	2
3	Penyalahgunaan Wewenang	1
4	Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah	1
	Total	5

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
1	Direktorat Perencanaan Anggaran Daerah	3
2	Direktorat Pendapatan Daerah	2
	Total	5

Tindak Lanjut Pengaduan

Belum : 0

Proses : 1

Selesai : 4

Persentase Tindak Lanjut : 100%

Rating Kepuasan



Layanan Informasi Publik



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Data total APBD Setiap Provinsi di Indonesia tahun 2011-2023	1
2	Total jumlah aset lancar dan tetap seluruh provinsi di Indonesia dari tahun 2018 sd 2024	1
3		

LAPORAN KINERJA DITJEN BINA PEMERINTAHAN DESA

Data 1 Januari - 31 Januari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Pemerintahan Desa	2
2	SP4N-LAPOR!	1
	Total	3

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
1	Direktorat Fasilitas Lembaga Kemasyarakatan dan Adat Desa, Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga, dan Pos Pelayanan Terpadu	2
2	Ditjen Bina Pemerintahan Desa	1
	Total	3

Tindak Lanjut Pengaduan

Belum : 0

Proses : 1

Selesai : 2

Persentase Tindak Lanjut : 100%

Rating Kepuasan



Layanan Informasi Publik



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Pengelolaan Aset Desa(Tanah Bengkok)	1
2	Permohonan Data Alokasi dana Desa (ADD), Pendapatan Asli Desa (PAD) dan Pendapatan lain desa yang sah	1
3	Penggantian Antar Waktu (PAW) Kepala Desa	1
4	Pengajuan nomor induk perangkat desa	1
5	Permohonan tidak jelas	1

LAPORAN KINERJA INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI (IPDN)

Data 1 Januari - 31 Januari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
-	-	-
	Total	-

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
-	-	-
	Total	-

Tindak Lanjut Pengaduan

Belum : -

Proses : -

Selesai : -

Persentase Tindak Lanjut : %

Rating Kepuasan



Layanan Informasi Publik



NO	TOPIK	JUMLAH
-	-	-
	Total	-

Tindak Lanjut Permohonan Informasi

Belum : -

Proses : -

Selesai : -

LAPORAN KINERJA DITJEN BINA ADMINISTRASI WILAYAH

Data 1 Januari - 31 Januari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	4
2	Rekrutmen TenagaKerja	3
3	Lainnya terkait Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	1
	Total	8

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
1	Direktorat Polisi Pamong Praja dan Perlindungan Masyarakat	5
2	Direktorat Dekonsentrasi Tugas Pembantuan dan Kerjasama	3
	Total	8

Layanan Informasi Publik



NO	TOPIK	JUMLAH
-	-	-
	Total	-

Tindak Lanjut Pengaduan

Belum : 0

Proses : 0

Selesai : 8

Persentase Tindak Lanjut : 100%

Rating Kepuasan



LAPORAN KINERJA DIREKTORAT JENDERAL POLITIK DAN PEMERINTAHAN UMUM

Data 1 Januari - 31 Januari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
-	-	-
	Total	-

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
-	-	-
	Total	-

Tindak Lanjut Pengaduan

Belum : -

Proses : -

Selesai : -

Persentase Tindak Lanjut :%

Rating Kepuasan



Layanan Informasi Publik



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Permohonan tidak jelas	3
2	Kegiatan program kerja Badan Kesbangpol Tans Tidung	1
	Total	4

Tindak Lanjut Permohonan Informasi

Belum : 1

Proses : 0

LAPORAN KINERJA DITJEN BINA PEMBANGUNAN DAERAH

Data 1 Januari - 31 Januari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
-	-	-
	Total	-

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
-	-	-
	Total	-

Tindak Lanjut Pengaduan

Belum : -

Proses : -

Selesai : -

Persentase Tindak Lanjut :%

Rating Kepuasan



Layanan Informasi Publik



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Tabel Nilai Capaian SPM Provinsi/Kab/Kota tahun 2022 dan 2023	1
	Total	1

Tindak Lanjut Permohonan Informasi

Belum : 0

Proses : 0

Selesai : 1

LAPORAN KINERJA BADAN STRATEGI KEBIJAKAN DALAM NEGERI

Data 1 Januari - 31 Januari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
-	-	-
	Total	-

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
-	-	-
	Total	-

Tindak Lanjut Pengaduan

Belum : -

LAPORAN KINERJA
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA (BPSDM)

Data 1 Januari - 31 Januari 2025



Layanan
Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
-	-	-
	Total	-

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
-	-	-
	Total	-

Tindak Lanjut
Pengaduan

Belum : -
Proses : -
Selesai : -
Persentase Tindak Lanjut :%

LAPORAN KINERJA BADAN NASIONAL PENGELOLA PERBATASAN (BNPP)

Data 1 Januari - 31 Januari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
-	-	-
	Total	-

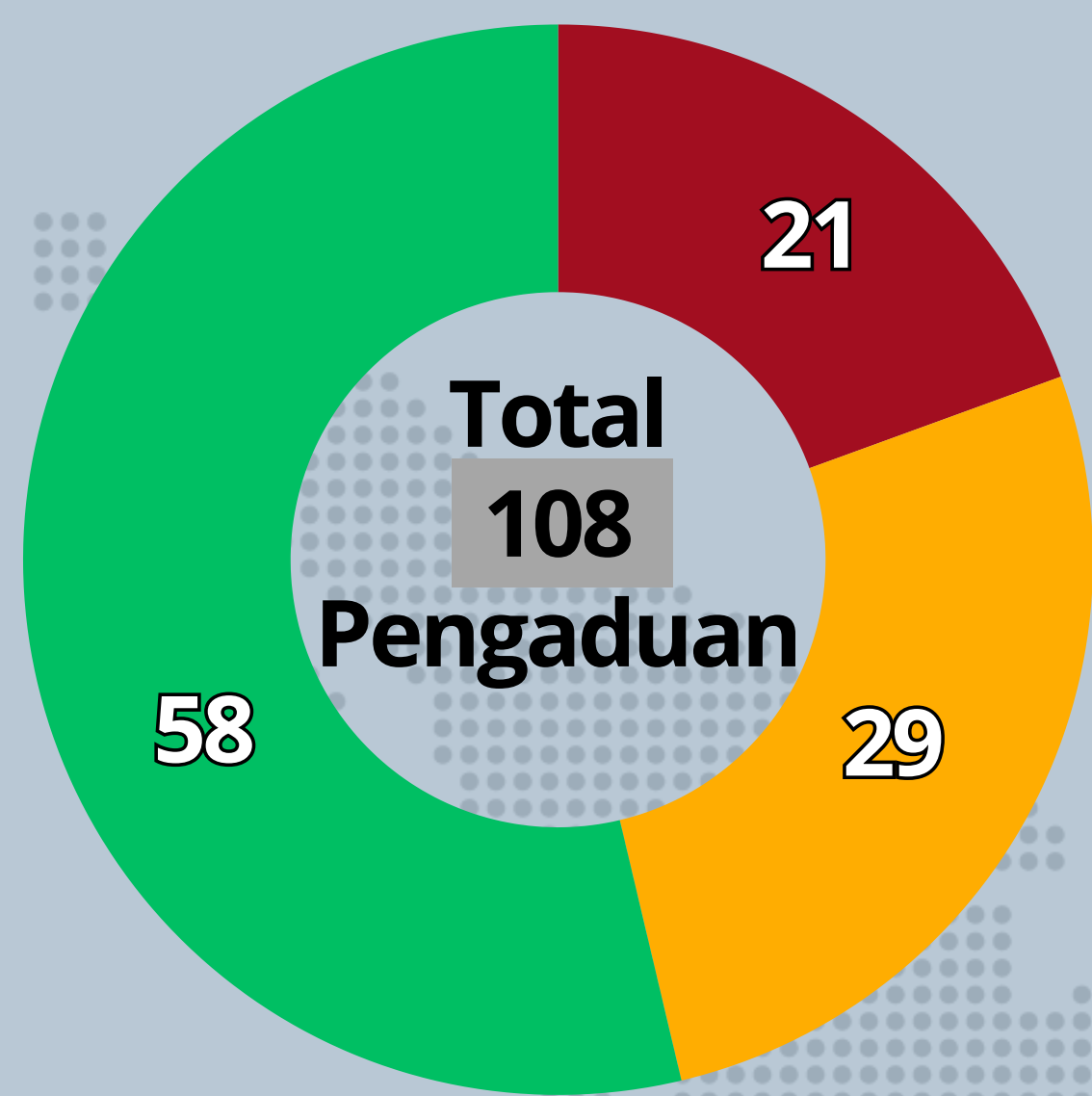
NO	UNIT KERJA	JUMLAH
-	-	-
	Total	-

Layanan Informasi Publik

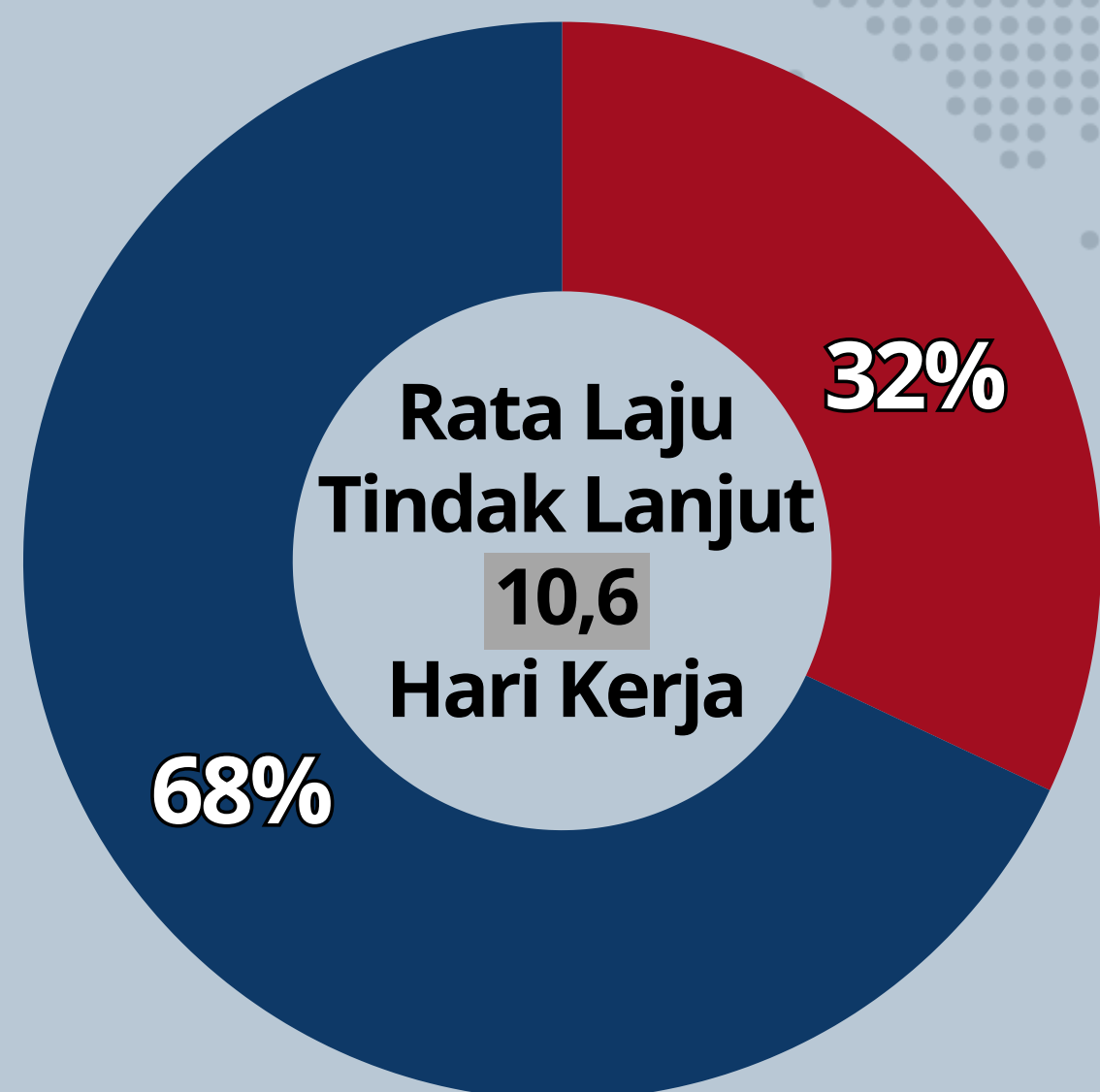


PROGRES KINERJA PENGELOLAAN PENGADUAN KEMENDAGRI

Data 1 Januari - 31 Januari 2025



BELUM
PROSES
SELESAI

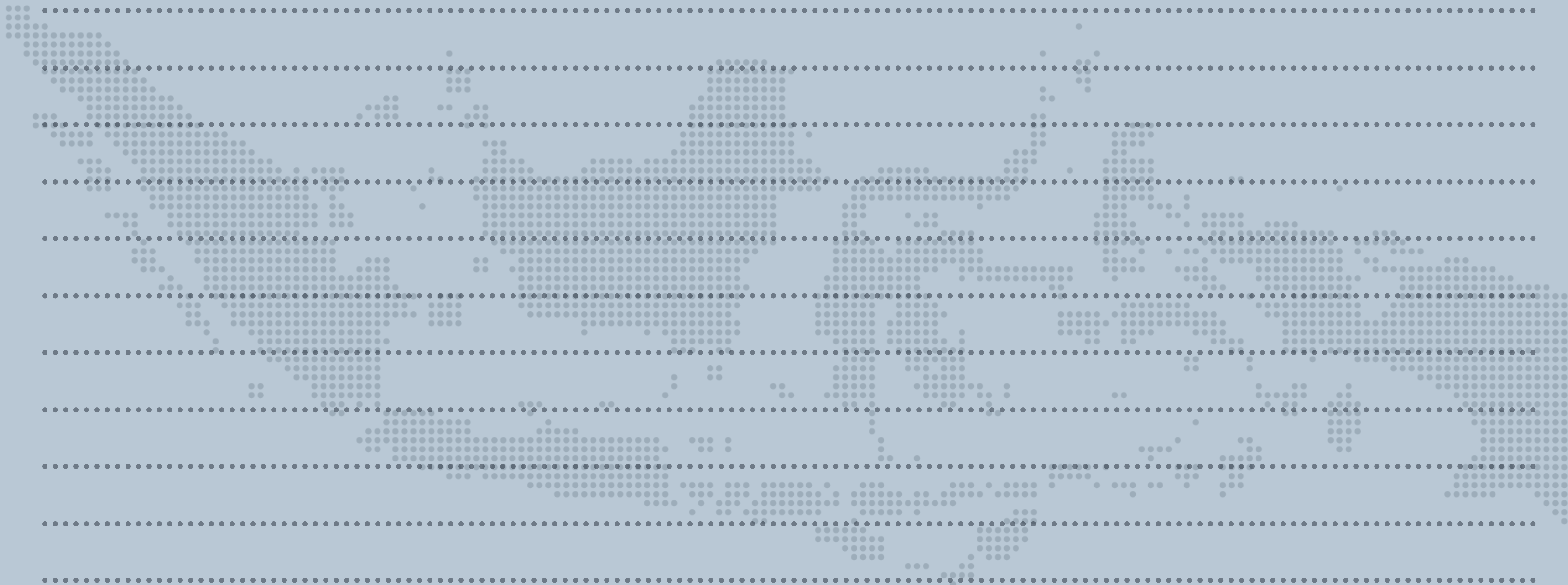


PROGRES KINERJA PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK KEMENDAGRI

Data 1 Januari - 31 Januari 2025



TOP 4 PERMOHONAN INFORMASI BERDASARKAN TOPIK	
1	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2	Proses Mutasi ASN
3	Pengelolaan APBD
4	Penyalahgunaan Jabatan di daerah





" KEMENDAGRI BERKOMITMEN MENYEDIAKAN LAYANAN PENGADUAN DAN INFORMASI PUBLIK BAGI MASYARAKAT SECARA PROFESIONAL, AKUNTABEL, MUDAH DAN CEPAT "



Pusat Penerangan
Sekretariat jenderal
kementerian dalam negeri

2025

FEBRUARI

MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN
PENGADUAN DAN INFORMASI PUBLIK

M^{CE}NTHLY

Report



MONTHLY REPORT

Layanan Pengaduan dan Informasi Publik

Februari 2025

Naskah

Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri

Penyunting

Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri

Gambar Sampul

Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri

Ilustrasi Sampul

Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri

Diterbitkan Oleh

Pusat Penerangan Kementerian Dalam Negeri

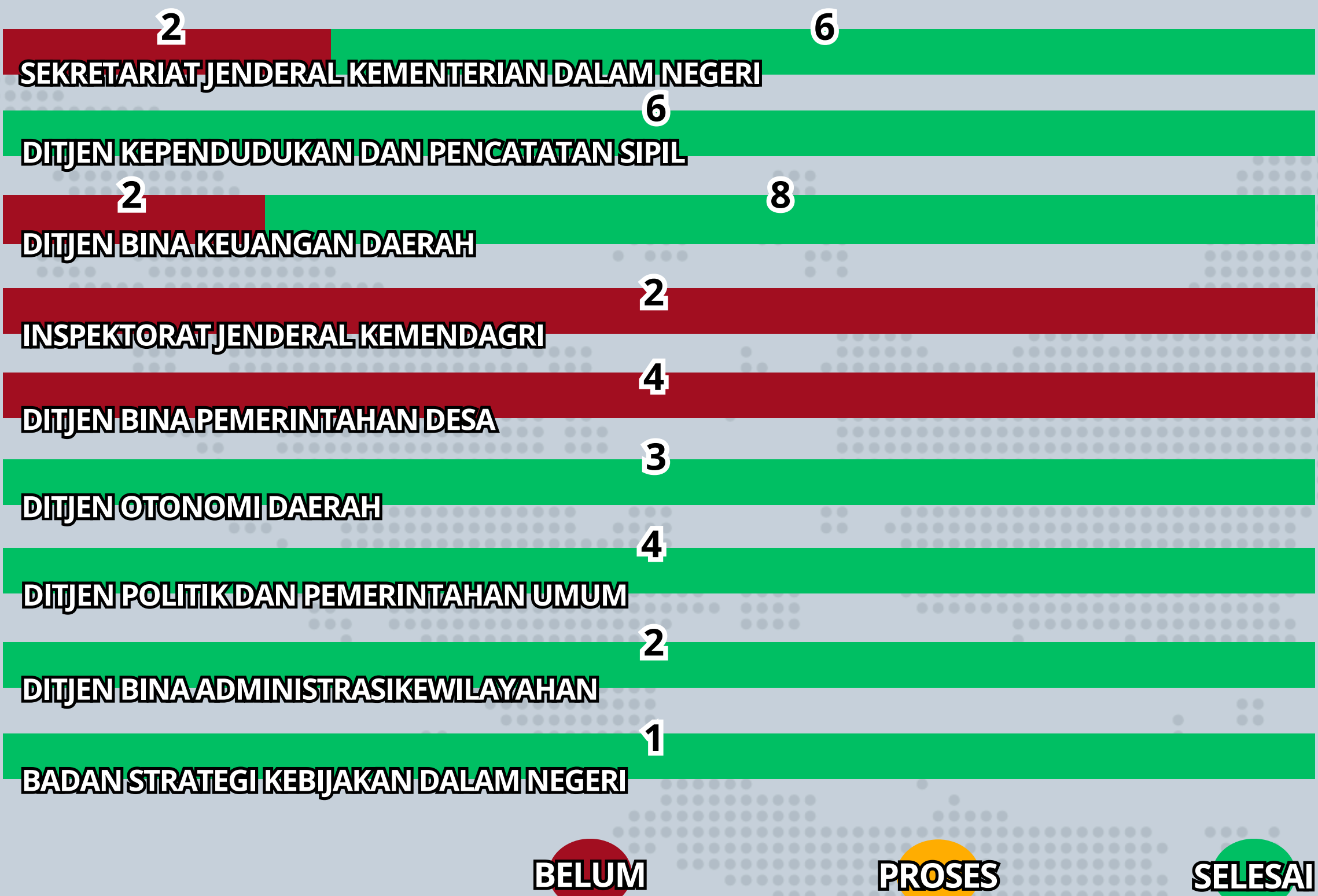
“Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/

Kinerja Pengelolaan Informasi Publik (Rekap Komponen)

Data 1 Februari - 28 Februari 2025



TINDAK LANJUT PENGADUAN SETIAP KOMPONEN



LAPORAN KINERJA DITJEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Data 1 Februari - 28 Februari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	94
2	Kartu Keluarga	4
3	KTP (Kartu Tanda Penduduk)	4
5	Layanan Online/Aplikasi Pemerintah	4
	Total	106

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
1	Direktorat Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	71

LAPORAN KINERJA SEKRETARIAT JENDERAL

Data 1 Februari - 28 Februari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Layanan Online/Aplikasi Pemerintah	11
2	Lainnya terkait Kepegawaian	3
3	CPNS	3
	Total	17

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
1	Pusat Data dan Sistem Informasi	8
2	Biro Kepegawaian Kementerian Dalam Negeri	3
3	Sekretariat Jenderal Kemendagri	3
4	Biro Organisasi dan Tata Laksana	2

LAPORAN KINERJA INSPEKTORAT JENDERAL

Data 1 Februari - 28 Februari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Lapor Kecurangan	2
2	Lainnya terkait Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	3
3	SP4N-LAPOR!	1
	Total	6

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
1	Inspektorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri	6
	Total	

LAPORAN KINERJA DITJEN OTONOMI DAERAH

Data 1 Februari - 28 Februari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Lainnya terkait Kepegawaian	4
2	Netralitas ASN	1
	Total	5

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
1	Direktorat Fasilitas Kelembagaan dan Kepegawaian Perangkat Daerah	3
2	Direktorat Fasilitas Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	1
3	Direktorat Produk Hukum Daerah	1
</		

LAPORAN KINERJA DITJEN BINA KEUANGAN DAERAH

Data 1 Februari - 28 Februari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Anggaran dan Perbendaharaan	6
2	Penyalahgunaan Wewenang	1
	Total	7

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
1	Direktorat Perencanaan Anggaran Daerah	6
2	Direktorat Pendapatan Daerah	1
	Total	

LAPORAN KINERJA DITJEN BINA PEMERINTAHAN DESA

Data 1 Februari - 28 Februari 2025



Layanan Pengaduan



NO	TOPIK	JUMLAH
1	Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme	1
2	Lainnya terkait Pembangunan Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi	1
3	Pemerintahan Desa	1
	Total	3

NO	UNIT KERJA	JUMLAH
1	Direktorat Fasilitas Perencanaan, Keuangan, dan Aset Pemerintahan Desa	3
	Total	

