

# **LAPORAN TAHUNAN PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK SP4N LAPOR!**



**KEMENTERIAN PERTANIAN  
2025**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya, Kementerian Pertanian dapat menyusun Pelaporan Tahunan Admin Instansi kepada Hub Level Meso. Laporan tahunan yang disampaikan oleh Admin Instansi kepada Hub Level Meso menjadi salah satu instrumen penting untuk:

1. Memantau capaian kinerja pengelolaan pengaduan;
2. Mengidentifikasi isu-isu strategis yang disampaikan masyarakat;
3. Menjadi bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan di bidang pelayanan publik; dan
4. Memperkuat koordinasi antara Admin Instansi, Hub Level Meso, dan Level Makro.

Kami berharap laporan ini dapat mendukung pengambilan kebijakan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat meningkatkan akuntabilitas pengelolaan pengaduan masyarakat.

Jakarta, 16 Januari 2026

Kementerian Pertanian Republik Indonesia

Inspektur Jenderal



Letjen TNI (Purn) Irham Waroihan, S.Sos

NIP 196805182025211027

## **A. PENDAHULUAN**

Reformasi Birokrasi merupakan upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan citra Kementerian Pertanian. Reformasi Birokrasi dilaksanakan melalui penataan organisasi, penataan proses bisnis, dan peningkatan sumber daya manusia pada masing-masing unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian, dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Pertanian yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses Reformasi Birokrasi. Dalam mengatasi hambatan tersebut salah satunya diperlukan peran serta masyarakat melalui pengawasan terhadap kinerja Kementerian Pertanian. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan tugas fungsi Kementerian Pertanian pada dasarnya merupakan kontrol sosial dalam rangka mewujudkan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Salah satu bentuk pengawasan masyarakat yang perlu ditangani/dikelola secara efektif dan efisien adalah pengawasan dalam bentuk pengaduan masyarakat (Dumas). Pengaduan adalah laporan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya pelanggaran terhadap kode etik dan pedoman perilaku serta pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan bagian penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan pemerintah, sehingga dapat memberikan pelayanan publik secara maksimal.

## **B. DASAR HUKUM**

1. Permenpan RB No 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
2. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 07 Tahun 2022 tentang Penanganan Benturan Kepentingan, Pengendalian Gratifikasi, dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Lingkup Kementerian Pertanian;
3. Surat Keputusan Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian Nomor 2304/KPTS/OT.050/G/07/2024 tentang Unit Pelaksana Pengelola Pengaduan Masyarakat Tingkat Kementerian Pertanian;

4. Surat Keputusan Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian Nomor 1467/KPTS/KU.010/G/05/2025 tentang Perubahan Keputusan Inspektur Jenderal Nomor 214/KPTS/KU.010/G/01/2024 tentang Tim Pengelola LAPOR Lingkup Kementerian Pertanian.

### C. SUMBER DAYA MANUSIA

Pengelolaan SP4N LAPOR! Dilaksanakan oleh tim yang diperkuat oleh Surat Keputusan Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian Nomor 1467/KPTS/KU.010/G/05/2025 tentang Perubahan Keputusan Inspektur Jenderal Nomor 214/KPTS/KU.010/G/01/2024 tentang Tim Pengelola LAPOR Lingkup Kementerian Pertanian

- Penanggungjawab : Inspektur Jenderal  
Ketua : Inspektur Investigasi  
Koordinator Unit Kerja : 1. Kepala Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia Aparatur;  
2. Sekretaris Direktorat Jenderal, Inspektorat Jenderal, dan Badan lingkup Kementerian Pertanian
- Sekretariat/Admin LAPOR! : 1. Ir. Teguh Ujianto, MM  
Kementerian Pertanian : 2. Ir. Dian Yuniarti, MM  
3. Widodo Teguh Santoso, SE  
4. Anggie Nur Fitrianti, S.Sos
- Pejabat Penghubung Unit Kerja : 1. Sekretariat Jenderal  
a. Sandi Aria Mulyana  
b. Dodi Murdiyanto Sumarna  
2. Direktorat Jenderal Lahan dan Irigasi Pertanian  
a. Muhammad Fauzan Ridha  
b. Mochammad Prasetya Nuryanto  
3. Direktorat Jenderal Prasarana dan Sarana Pertanian  
a. Yani Rahmawati, SP

- b. M Jamil Baharuddin, S.STP, M.Si
- 4. Direktorat Jenderal Tanaman Pangan
  - a. Isandi. S.I.Kom
  - b. Tris Triana
- 5. Direktorat Jenderal Hortikultura
  - a. Desy Puspitasari, S.Sos.I, M.I.Kom
  - b. Rahmadiani Cynthia Pratiwi, S.I.P
- 6. Direktorat Jenderal Perkebunan
  - a. Dwimas Suryanata Nugraha, SH., MH.
  - b. Drs. Nono Suharyono
- 7. Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan;
  - a. Anneke Resita Dewati, S.Sos
  - b. Rovi Hermawan, SI.Pus
- 8. Inspektorat Jenderal
  - a. Indrastari Sintia Laksmi, SE, M.Ak
  - b. Rahman Ario Utomo, SE
- 9. Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian;
  - a. Nia Kurniaty Chaeril. S.TP., M.Sc
  - b. Trisnarningsih, S.Sos
- 10. Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian
  - a. Achmad Khaerulloh, SE
  - b. Eko Saputra, SE.

#### **D. HASIL EVALUASI**

##### **1. Evaluasi Tata Kelola Pengelolaan Pengaduan**

Pelaksanaan penanganan pengaduan telah dibuat mekanisme berupa Surat Keputusan Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian, yaitu Surat Keputusan Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian Nomor 3856/KPTS/PW.120/G/12/2024 tentang Panduan Teknis Permintaan Keterangan pada Inspektorat Investigasi; Surat Keputusan Inspektur Jenderal Kementerian Pertanian Nomor 4039/KPTS/PW.320/G/12/2024

tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat yang Berindikasi Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Kementerian Pertanian.

Selain itu, telah dibuat SOP penanganan pengaduan masyarakat, yaitu: SOP Penanganan Pengaduan Berkadar Pengawasan pada Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian melalui Surat; SOP Penanganan Pengaduan Berkadar Pengawasan pada Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian melalui Aplikasi dan Secara Langsung; SOP Penanganan Pengaduan dengan Terlapor Inspektur Jenderal pada Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian melalui Surat; SOP Penanganan Pengaduan dengan Terlapor Inspektur Jenderal pada Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian melalui Aplikasi atau Secara Langsung; SOP Penanganan Pengaduan dengan Terlapor Inspektur Investigasi pada Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian melalui Surat; SOP Penanganan Pengaduan dengan Terlapor Inspektur Investigasi pada Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian melalui Aplikasi atau Secara Langsung; SOP Penanganan Pengaduan dengan Terlapor Pengelola Pengaduan pada Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian melalui Surat; SOP Penanganan Pengaduan dengan Terlapor Pengelola Pengaduan pada Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian melalui Aplikasi atau Secara Langsung.

Secara kelembagaan, Kementerian Pertanian telah memiliki kerangka tata kelola pengelolaan pengaduan yang relatif lengkap, yang tercermin dari

- a. Ketersediaan dasar hukum internal, antara lain SK Inspektur Jenderal dan berbagai SOP penanganan pengaduan.
- b. Struktur organisasi pengelola yang jelas, mulai dari penanggung jawab, koordinator unit kerja, sekretariat admin, hingga pejabat penghubung unit kerja.
- c. Alur proses kerja pengelolaan pengaduan yang secara normatif mencakup tahapan penerimaan, verifikasi awal, distribusi, pemantauan tindak lanjut, dan penutupan laporan.

Keberadaan kerangka ini menunjukkan bahwa secara struktural, sistem pengelolaan pengaduan telah memenuhi prinsip dasar tata kelola, yaitu: akuntabilitas (adanya penanggung jawab jelas), transparansi (melalui pemanfaatan aplikasi SP4N LAPOR!), responsivitas (adanya mekanisme tindak lanjut), dan kepastian prosedural (melalui SOP). Namun demikian,

evaluasi lebih lanjut menunjukkan bahwa kekuatan tata kelola masih lebih dominan pada aspek struktural-formal, sementara aspek kualitas implementasi dan kedalaman substansi masih perlu diperkuat.

## 2. Evaluasi Kinerja Admin Instansi

Admin Instansi memiliki peran sentral dalam menjaga keberlangsungan sistem pengelolaan pengaduan. Hasil evaluasi menunjukkan beberapa capaian penting:

### a. Manajemen alur laporan berjalan efektif

Hal ini tercermin dari tidak adanya penumpukan laporan (backlog) dalam jumlah signifikan, serta dominasi status laporan yang telah selesai.

### b. Monitoring status laporan dilakukan secara konsisten

Admin Instansi secara umum telah menjalankan fungsi pemantauan terhadap laporan yang masuk, mendorong unit kerja untuk memberikan respons, serta memastikan laporan tidak dibiarkan tanpa kejelasan status.

### c. Distribusi laporan ke unit kerja relatif cepat

Kecepatan distribusi ini berkontribusi langsung terhadap capaian rata-rata waktu tindak lanjut yang rendah (1,9 hari).

Namun demikian, evaluasi juga mengidentifikasi bahwa peran Admin Instansi masih cenderung bersifat administratif-teknis, dengan karakteristik:

### a. Fokus utama pada perubahan status laporan di sistem,

### b. Belum sepenuhnya berperan sebagai pengelola kualitas tindak lanjut,

### c. Belum secara aktif memanfaatkan data aduan sebagai bahan analisis strategis.

Dengan demikian, tantangan ke depan bagi Admin Instansi bukan hanya menjaga kelancaran operasional, tetapi juga meningkatkan peran sebagai *quality controller* atas substansi tindak lanjut.

Dari perspektif pengawasan intern, pengelolaan pengaduan masyarakat juga dinilai sebagai bagian dari Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). Evaluasi menunjukkan beberapa temuan penting:

### a. Tidak terdapat pengaduan dengan terlapor Inspektur Jenderal, Inspektur Investigasi, maupun Pengelola Pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum tidak terdapat indikasi konflik kepentingan dalam pengelolaan aduan selama periode pelaporan.

- b. Masih terdapat celah normatif dalam pengaturan tata kelola. Beberapa skenario belum terakomodasi dalam regulasi internal, misalnya apabila terlapor adalah Sekretaris Inspektorat Jenderal atau pejabat tertentu yang posisinya berada di luar pengaturan SOP yang ada.
  - c. Belum adanya mekanisme baku untuk dokumentasi telaah aduan. Meskipun dalam praktik telah dilakukan telaah atas sejumlah laporan, namun proses tersebut belum sepenuhnya terdokumentasi dalam format yang terstandar, sehingga menyulitkan fungsi akuntabilitas dan audit trail.
- Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan masih memerlukan penguatan pada aspek kepastian prosedural, ketertelusuran proses (*traceability*), dan dokumentasi pertanggungjawaban.

Dari perspektif evaluasi pelayanan publik, pengaduan masyarakat seharusnya diposisikan bukan hanya sebagai beban administratif, tetapi sebagai sumber data strategis untuk perbaikan layanan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa:

- a. Data aduan belum dianalisis secara berkala untuk menghasilkan rekomendasi kebijakan;
- b. Belum terdapat mekanisme formal yang mengaitkan temuan aduan dengan proses perbaikan layanan unit kerja;
- c. Aduan lebih banyak diselesaikan secara individual per kasus, bukan dianalisis sebagai pola (*trend-based evaluation*).

Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan pengaduan masih berada pada tahap *problem solving* per kasus, belum berkembang menjadi *organizational learning system*.

## **E. DATA STATISTIK PENGELOLAAN ADUAN**

### **1. Gambaran Umum Aduan Tahun 2025**

Berdasarkan data SP4N-LAPOR, selama tahun 2025 tercatat sebanyak 161 aduan masyarakat yang masuk ke Kementerian Pertanian. Sebanyak 44 aduan diantaranya merupakan aduan yang diterima Kementerian Pertanian melalui kanal whatsapp pengaduan SIINTAN, Aplikasi Kalduemas maupun surat dan diinput secara manual oleh administrator ke dalam aplikasi.

Status pengelolaan aduan tersebut adalah sebagai berikut:

Selesai	154 laporan	95,6%
Dalam Proses	6 laporan	3,7%
Tunda	1 laporan	0,6%

Secara kuantitatif, data ini menunjukkan bahwa hampir seluruh aduan telah mendapatkan penanganan yang jelas, dan hanya sebagian sangat kecil yang masih tertunda.

## 2. Analisis Tingkat Penyelesaian Aduan

Tingkat penyelesaian aduan sebesar 95,6% merupakan indikator kinerja yang sangat tinggi dalam konteks pengelolaan pengaduan publik. Capaian ini menunjukkan bahwa:

- a. Sistem kerja pengelola aduan berjalan stabil;
- b. Koordinasi antara admin dan unit kerja relatif efektif;
- c. Tidak terdapat *backlog* laporan dalam jumlah signifikan.

Namun demikian, analisis yang lebih mendalam menunjukkan bahwa tingginya tingkat penyelesaian sebagian besar didorong oleh:

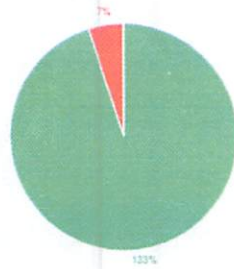
- a. Penyelesaian administratif (klarifikasi informasi),
- b. Penutupan laporan setelah diberikan respons normatif,
- c. Arsip laporan oleh sistem/pelapor.

Artinya, indikator ini mencerminkan efektivitas operasional, namun belum sepenuhnya mencerminkan efektivitas substantif perbaikan kebijakan.

## 3. Analisis Kecepatan Respons (*Response Time*)

Rata-rata waktu tindak lanjut laporan adalah 1,9 hari kerja, lebih cepat dibandingkan batas maksimal 5 hari kerja sebagaimana ditentukan dalam PermenPANRB Nomor 62 Tahun 2018.

### Laju Tindak Lanjut



■ Tepat waktu (<= 5 hari)  
■ Terlambat (> 5 hari)

Jumlah Laporan: 91  
 Rata-rata Laju Tindak Lanjut: 1,9 Hari

Secara manajerial, capaian ini menunjukkan:

- Adanya budaya respons yang cukup baik dalam organisasi;
- Peran monitoring admin yang berjalan;
- Tingkat kepatuhan unit kerja terhadap permintaan tindak lanjut yang cukup tinggi.

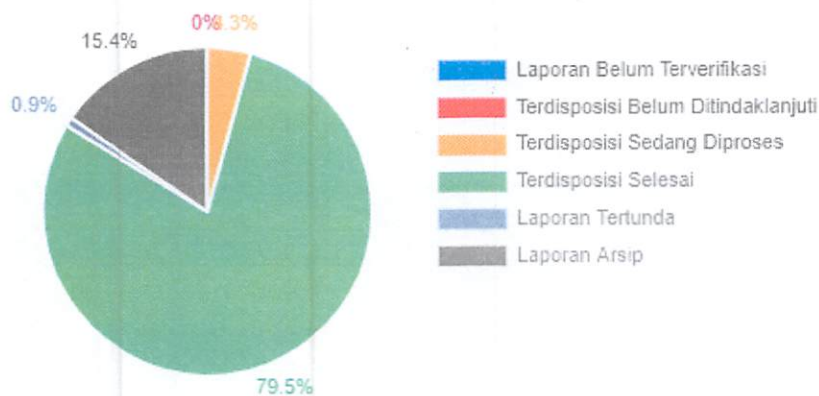
Namun demikian, indikator kecepatan belum sepenuhnya menggambarkan kualitas jawaban atau solusi yang diberikan. Oleh karena itu, ke depan perlu dikembangkan indikator kinerja tambahan yang bersifat kualitatif.

Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP
Kementerian Pertanian	0	0	0	2	2	100	2,3	3,71
Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian	0	0	1	34	35	100	2,3	3
Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan	0	0	2	20	22	100	0,6	0
Direktorat Jenderal Prasarana dan Sarana Pertanian	0	0	1	20	21	100	2,8	3,5
Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian	0	0	1	6	7	100	7,1	0
Direktorat Jenderal Lahan dan Irigasi Pertanian	0	0	0	5	5	100	1	5
Direktorat Jenderal Tanaman Pangan	0	0	0	2	2	100	3,5	0
Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian	0	0	0	2	2	100	0	0
Direktorat Jenderal Perkebunan	0	0	0	1	1	100	2,5	0
Badan Perakitan dan Modernisasi Pertanian	0	0	0	1	1	100	2	0
Direktorat Jenderal Hortikultura	0	0	0	0	0	0	0	0

#### 4. Analisis Distribusi Status Aduan

Distribusi status laporan yang didominasi oleh kategori "selesai" dan sangat minimnya laporan tertunda menunjukkan bahwa sistem berada dalam kondisi stabil dan terkendali.

## Pengelolaan Laporan Masuk



Namun dari perspektif evaluasi strategis, pola ini juga dapat mengindikasikan dua kemungkinan: kompleksitas aduan relatif rendah; atau mekanisme klasifikasi dan penyelesaian cenderung diarahkan pada penyelesaian administratif. Kedua kemungkinan ini perlu dicermati oleh pimpinan sebagai dasar dalam merumuskan arah penguatan sistem ke depan.

## F. ANALISIS DATA ADUAN

### 1. Analisis Kuantitatif Pengaduan

Berdasarkan data statistik SP4N-LAPOR tahun 2025, tercatat sebanyak 161 aduan masyarakat yang masuk ke Kementerian Pertanian. Distribusi status aduan menunjukkan bahwa 154 aduan (95,6%) telah diselesaikan, 6 aduan (3,7%) masih dalam proses tindak lanjut, dan 1 aduan (0,6%) belum dapat ditindaklanjuti karena menunggu kelengkapan informasi dari pelapor.

Tingkat penyelesaian yang mencapai lebih dari 95% menunjukkan bahwa secara kuantitatif sistem pengelolaan pengaduan telah berjalan efektif. Capaian ini juga mencerminkan bahwa sebagian besar aduan yang masuk dapat ditangani melalui mekanisme klarifikasi administratif dan koordinasi unit kerja, tanpa harus melalui proses pengawasan lanjutan.

Rata-rata waktu tindak lanjut sebesar 1,9 hari kerja juga mengindikasikan bahwa mekanisme respons instansi terhadap pengaduan masyarakat sudah relatif responsif, bahkan berada di bawah standar maksimal 5 hari kerja sebagaimana ditetapkan dalam PermenPANRB Nomor 62 Tahun 2018.

Secara manajerial, indikator kuantitatif ini dapat ditafsirkan bahwa sistem kerja admin pengelola sudah berjalan efektif, koordinasi dengan pejabat penghubung unit kerja relatif berjalan; dan budaya respons terhadap aduan mulai terbentuk dalam organisasi.

## 2. Analisis Substansi Aduan

Berdasarkan penelaahan terhadap isi aduan, secara umum substansi pengaduan dapat dikelompokkan ke dalam beberapa tema besar, yaitu:

### a. Permintaan informasi pelayanan publik.

Mayoritas aduan merupakan permintaan klarifikasi atau informasi terkait prosedur layanan, program kementerian, serta hak dan kewajiban masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin menjadikan SP4N-LAPOR sebagai kanal komunikasi resmi dengan pemerintah.

### b. Distribusi pupuk bersubsidi

Isu pupuk bersubsidi menjadi tema dominan yang berulang dalam berbagai laporan. Pola ini mengindikasikan bahwa distribusi pupuk masih menjadi area sensitif yang perlu mendapat perhatian kebijakan dan pengawasan.

### c. Isu kepegawaian dan administrasi internal

Sebagian laporan menyangkut dugaan maladministrasi, kecurangan dalam seleksi, serta dugaan pelanggaran tata kelola SDM. Jenis aduan ini meskipun jumlahnya kecil, memiliki tingkat sensitivitas tinggi karena berkaitan dengan integritas birokrasi.

Dari sudut pandang evaluasi pelayanan publik, pola aduan tersebut dapat dibaca sebagai *early warning system* bagi organisasi. Aduan masyarakat bukan semata-mata masalah operasional, melainkan sumber data strategis untuk mengidentifikasi area layanan yang rentan masalah, mengukur persepsi publik terhadap kualitas layanan dan menjadi dasar penyempurnaan kebijakan sektor pertanian.

## 3. Analisis Risiko dan Signifikansi Aduan

Meskipun sebagian besar aduan bersifat administratif, terdapat sejumlah kecil aduan yang mengandung indikasi pelanggaran serius sehingga memerlukan tindak lanjut pengawasan. Hal ini terbukti dari adanya 4 aduan yang

ditindaklanjuti melalui Audit Dengan Tujuan Tertentu (ATT) oleh Inspektorat Jenderal.

No	Materi Pengaduan	Tanggal Laporan	Keterangan
1	Pupuk Subsidi	7 Juli 2025	Audit Tujuan Tertentu ST Nomor B.009
2	Adanya Kecurangan Dalam Seleksi PPPK Di BRMP Kaltim Kementerian Pertanian Pegawai Siluman	15 Juli 2025	Audit Tujuan Tertentu ST Nomor B.145
3	Nepotisme Dan Kecurangan Dalam Pembuat SK Pengangkatan Ppnp Atau Pegawai Siluman	15 Juli 2025	Audit Tujuan Tertentu ST Nomor B.145
4	Dokumen Atau SK Fiktif Palsu Yang Digunakan Mendaftar PPPK	21 Juli 2025	Audit Tujuan Tertentu ST Nomor B.145

Keberadaan aduan berkadar pengawasan ini menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR berfungsi bukan hanya sebagai kanal layanan publik, tetapi juga sebagai instrumen deteksi risiko tata Kelola. Selain itu sistem pengaduan dipandang memiliki kontribusi nyata dalam fungsi pencegahan korupsi. Kanal pengaduan juga berpotensi memperkuat Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). Dengan demikian, pengelolaan pengaduan tidak dapat diposisikan hanya sebagai fungsi administratif, tetapi perlu ditempatkan sebagai bagian dari sistem manajemen risiko organisasi.

## G. ANALISIS KINERJA

### 1. Analisis Capaian Kinerja Operasional

Capaian penyelesaian aduan sebesar 95,6% menunjukkan bahwa secara operasional pengelolaan pengaduan berada pada kategori sangat baik. Namun demikian, angka kuantitatif tersebut perlu dibaca secara lebih kritis. Tingginya angka penyelesaian belum sepenuhnya mencerminkan kualitas substansial dari setiap tindak lanjut. Hal ini karena sebagian besar aduan diselesaikan melalui mekanisme klarifikasi administratif, bukan melalui penyelesaian masalah struktural. Dengan kata lain, efektivitas operasional telah tercapai, namun efektivitas strategis masih perlu diperkuat.

## 2. Analisis Efektivitas Mekanisme Tindak Lanjut

Dari sisi efektivitas, terdapat tiga pola utama tindak lanjut yaitu penyelesaian administratif (klarifikasi informasi), telaah dan koordinasi lintas unit kerja serta Audit Dengan Tujuan Tertentu (ATT). Ketiga pola ini menunjukkan bahwa sistem sudah fleksibel dalam merespons kompleksitas aduan.

Namun, evaluasi juga menemukan bahwa mekanisme telaah belum memiliki standar operasional yang terdokumentasi dengan baik. Akibatnya, kualitas telaah sangat bergantung pada kapasitas individu pengelola, bukan pada sistem yang terstandar. Kondisi ini berpotensi menimbulkan inkonsistensi kualitas tindak lanjut antar kasus, lemahnya akuntabilitas proses serta sulitnya melakukan evaluasi kinerja berbasis bukti (*evidence-based*).

## 3. Analisis Tata Kelola dan Kematangan Sistem

Dari perspektif tata kelola (*governance*), sistem pengelolaan pengaduan Kementerian Pertanian dapat dikatakan telah berada pada tahap fungsi dasar berjalan, namun belum sepenuhnya mencapai tahap sistem yang matang (*mature system*). Sistem yang sudah berjalan saat ini didukung dengan struktur tim pengelola sudah jelas, regulasi internal sudah tersedia serta alur kerja operasional telah dilaksanakan.

Namun demikian sistem yang masih perlu dikembangkan dalam hal standarisasi kualitas telaah dan tindak lanjut, Integrasi data pengaduan ke dalam perencanaan kebijakan, pemanfaatan pengaduan sebagai instrumen evaluasi kinerja unit kerja dan penguatan peran evaluatif, bukan hanya administratif. Dengan demikian, tantangan ke depan bukan lagi sekadar “berapa banyak aduan diselesaikan”, melainkan seberapa jauh pengaduan digunakan sebagai instrumen perbaikan organisasi.

## 4. Implikasi Strategis bagi Organisasi

Apabila dikelola secara optimal, data pengaduan masyarakat seharusnya dapat:

- a. Menjadi dasar penetapan prioritas perbaikan layanan;
- b. Menjadi indikator area berisiko tinggi dalam tata kelola;
- c. Menjadi bagian dari sistem pengendalian intern dan manajemen risiko;

d. Mendukung pencapaian Zona Integritas dan Reformasi Birokrasi.  
Oleh karena itu, penguatan pengelolaan pengaduan bukan hanya tugas admin teknis, tetapi merupakan agenda strategis organisasi

## **H. KEGIATAN SOSIALISASI**

Pada tahun 2025, Kementerian Pertanian telah melaksanakan sosialisasi terhadap SP4N-LAPOR!. Sosialisasi dilaksanakan secara terus menerus sepanjang tahun melalui social media resmi dan website resmi unit kerja lingkup Kementerian Pertanian.

Selain itu, Kementerian Pertanian juga menyelenggarakan Bimtek Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR). Kegiatan ini dilaksanakan pada rangkaian peringatan Hari Antikorupsi Sedunia (HAKORDIA) Tahun 2025, Selasa tanggal 2 Desember 2025 pukul 08.00 - 12.30 WIB bertempat di Aula Graha Jaga Pangan Gedung B Lantai 6 Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian. Kegiatan dihadiri secara *offline* sebanyak 185 peserta dari satker/UPT seJabodetabek dan secara *online* sebanyak 51 peserta dari satker/UPT daerah.

Hadir sebagai narasumber, Sdr. Septian Kurnia Nugraha, SE.,MA, Analis Kebijakan Muda pada Kedepujian Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan materi Arah Kebijakan SP4N LAPOR PermenPANRB 5 Tahun 2025 dan Miftah Firdaus, S.IP.,M.AP, Asisten Muda II Ombudsman RI Pemeriksa pada Keasistenan Utama III Kantor Pusat Ombudsman RI, dengan materi Mendorong Upaya Perbaikan dalam Tata Kelola Pengaduan Pelayanan Publik.

## **I. REKOMENDASI PERBAIKAN**

Bab ini memuat rekomendasi perbaikan yang disusun berdasarkan hasil evaluasi tata kelola, analisis data aduan, serta analisis kinerja pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! di lingkungan Kementerian Pertanian. Rekomendasi dirumuskan untuk memperkuat aspek kelembagaan, operasional, serta pemanfaatan strategis data pengaduan sebagai instrumen peningkatan kualitas tata kelola dan pelayanan publik.

1. Penguatan Operasional dan Tata Kelola Teknis

Diperlukan penyusunan SOP khusus yang mengatur secara rinci mekanisme telaah aduan, yaitu kriteria aduan yang perlu ditelaah mendalam; format telaah (analisis substansi, relevansi, tingkat risiko); mekanisme persetujuan hasil telaah, dan dokumentasi dan arsip telaah sebagai bagian dari audit trail. SOP ini penting untuk memastikan bahwa kualitas tindak lanjut tidak bergantung pada individu, tetapi pada sistem yang terstandar.

2. Penguatan Peran Admin sebagai *Quality Controller*

Admin Instansi tidak hanya berfungsi sebagai operator sistem, tetapi perlu diperkuat perannya sebagai pengendali mutu tindak lanjut. Admin perlu memiliki kewenangan untuk:

- a. Mengembalikan tindak lanjut unit kerja yang bersifat normatif dan tidak substantif;
- b. Meminta klarifikasi tambahan apabila jawaban unit kerja belum menjawab substansi aduan;
- c. Memberikan catatan kualitas terhadap pola tindak lanjut unit kerja.

3. Penyempurnaan Regulasi Internal Pengelolaan Pengaduan

Perlu dilakukan revisi atau penyempurnaan regulasi internal untuk mengakomodasi:

- a. Skema penanganan aduan apabila terlapor berada di luar pengaturan SOP yang ada (misalnya Sekretaris Itjen);
- a. Mekanisme pertanggungjawaban apabila aduan diputuskan tidak ditindaklanjuti dengan ATT;
- b. Standar minimal dokumentasi pertanggungjawaban penanganan aduan.

4. Integrasi Pengelolaan Pengaduan dengan Manajemen Risiko (SPIP)

Aduan masyarakat perlu diposisikan sebagai salah satu sumber informasi risiko organisasi. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme pemetaan aduan berkadar risiko tinggi, integrasi temuan aduan dengan peta risiko unit kerja, serta pelaporan aduan strategis sebagai bagian dari bahan penguatan SPIP.

5. Penguatan Fungsi Review Berkala oleh APIP

Diperlukan pelaksanaan review berkala terhadap kualitas tindak lanjut aduan, kepatuhan unit kerja terhadap SOP, dan konsistensi dokumentasi penanganan aduan. Review ini penting untuk memastikan bahwa pengelolaan pengaduan benar-benar mendukung fungsi pengawasan intern.

6. Pengembangan Analisis Tren Aduan Secara Periodik

Diperlukan penyusunan laporan analisis tren aduan secara berkala yang memuat tema aduan dominan, unit kerja dengan intensitas aduan tertinggi, dan pola aduan berulang. Hasil analisis ini harus disampaikan kepada pimpinan sebagai bahan pengambilan keputusan.

7. Pemanfaatan Aduan sebagai Instrumen Perbaikan Kebijakan

Data aduan perlu dimanfaatkan secara sistematis sebagai dasar penyempurnaan SOP pelayanan public, bahan evaluasi program Kementerian, serta masukan dalam perencanaan kinerja unit kerja. Dengan demikian, pengaduan tidak hanya berhenti pada penyelesaian kasus, tetapi berkontribusi langsung terhadap perbaikan sistemik.

8. Penguatan Mekanisme Umpan Balik

Perlu dibangun mekanisme formal agar hasil evaluasi aduan benar-benar ditindaklanjuti, melalui rapat evaluasi pengaduan secara periodik dengan unit kerja, penyampaian rekomendasi tertulis kepada pimpinan unit kerja, dan pemantauan implementasi rekomendasi dalam periode berikutnya.

9. Penguatan Kapasitas SDM Pengelola Pengaduan

Diperlukan peningkatan kapasitas melalui pelatihan analisis aduan, Pelatihan evaluasi kebijakan berbasis data, dan penguatan kompetensi komunikasi publik dan manajemen konflik.