

KASA KEMENDAGRI		
TANGGAL	02.03.2021	NOMOR
WAKTU	13.45.0271	
PARAF		



SALINAN

MENTERI DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA

Jakarta, 18 Maret 2021

Yth. 1. Gubernur.  
2. Bupati/Wali kota.

di -

Seluruh Indonesia

SURAT EDARAN  
NOMOR: 490/1921/SJ  
TENTANG  
PERCEPATAN PENYELESAIAN PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH TAHUN 2020

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan berdasarkan ketentuan Pasal 2 ayat (2) huruf c Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa seluruh penyelenggara pelayanan publik termasuk Pemerintah Daerah wajib untuk menerima, menanggapi, memproses dan menyelesaikan setiap pengaduan. Sesuai hasil evaluasi pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! persentase penyelesaian pengaduan pada Tahun 2020 oleh Pemerintah Daerah baru mencapai 69,78% (rincian hasil evaluasi terlampir).

Untuk itu diminta kepada Gubernur dan Bupati/Wali kota untuk melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

1. Segera menindaklanjuti pengaduan pelayanan publik yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan mengedepankan asas penyelesaian secara cepat, akurat dan tuntas;
2. Secara aktif mengimplementasikan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melalui pemanfaatan aplikasi Layanan Online Pengaduan Rakyat (LAPOR!);
3. Khusus tindak lanjut pengaduan Tahun 2020 diselesaikan Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota paling lambat tanggal 30 Maret 2021, sebagai salah satu indikator penilaian kinerja Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik;

4. Dalam rangka Pembinaan, agar Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat:
  - a. mendorong penyelesaian tindak lanjut pengaduan oleh Bupati/Wali kota dan melaksanakan pembinaan dalam rangka percepatan penyelesaian dan perbaikan pengelolaan pengaduan sesuai hasil evaluasi dimaksud; dan
  - b. menyampaikan laporan hasil tindak lanjut evaluasi pengaduan kepada Menteri Dalam Negeri setelah menerima laporan dari Bupati/Wali kota.
5. Untuk koordinasi lebih lanjut dapat menghubungi Bidang Fasilitasi Pengaduan dan Pengelolaan Informasi Pusat Penerangan Sekretariat Jenderal Kementerian Dalam Negeri melalui Sdr. Hasan, S.E. (081212381762) dan Sdr. Rasyid Al Kindy (0895380014229).

Demikian untuk menjadi perhatian dalam pelaksanaan.

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 Komunikasi dan Informatika;
5. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi;
6. Kepala Staf Kepresidenan; dan
7. Ketua Ombudsman Republik Indonesia.

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Kepala Biro Hukum,

  
R. Gani Muhamad, S.H., M.A.P.  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19690818 199603 1 001



**LAMPIRAN**  
**SURAT EDARAN MENTERI DALAM NEGERI**  
**NOMOR 490/1921/SJ**  
**TENTANG 18 MARET 2021**  
**PERCEPATAN PENYELESAIAN PENGELOLAAN**  
**PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH**  
**DAERAH TAHUN 2020**

**DATA TINDAK LANJUT PENGADUAN OLEH PEMERINTAH DAERAH**  
**MELALUI APLIKASI SP4N-LAPOR! PERIODE JANUARI - DESEMBER 2020**  
**(DATA PER TANGGAL 18 JANUARI 2021)**

No	Pemerintah Daerah	PENGADUAN					Kualitas Tindak Lanjut Pengaduan
		Belum di verifikasi	Belum di tindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Prov. Aceh	0	16	2	73	91	Sesuai Substansi
1	Kab. Aceh Barat	0	0	1	0	1	Sesuai Substansi
2	Kab. Aceh Besar	0	0	1	0	1	Sesuai Substansi
3	Kab. Aceh Jaya	13	0	0	0	13	Hanya Laporan Testing
4	Kab. Aceh Tamiang	0	0	0	13	13	Sesuai Substansi
5	Kab. Aceh Tenggara	25	0	0	0	25	Hanya Laporan Testing
6	Kab. Bener Meriah	19	2	0	0	21	Hanya Laporan Testing
7	Kab. Nagan Raya	14	0	0	0	14	Hanya Laporan Testing
8	Kab. Pidie	37	1	0	0	38	Hanya Laporan Testing
9	Kab. Pidie Jaya	0	1	0	4	5	Sesuai Substansi
10	Kab. Simeulue	8	0	0	0	8	Hanya Laporan Testing
11	Kota Banda Aceh	0	54	4	120	178	Sesuai Substansi
12	Kota Langsa	0	0	1	38	39	Sesuai Substansi
13	Kota Lhokseumawe	13	2	0	0	15	Hanya Laporan Testing
14	Kota Sabang	8	0	0	0	8	Hanya Laporan Testing
15	Kab. Aceh Barat Daya	4	11	0	0	15	Hanya Laporan Testing
16	Kab. Aceh Utara	50	0	0	0	50	Hanya Laporan Testing
17	Kab. Bireuen	15	0	0	0	15	Hanya Laporan Testing
18	Kab. Aceh Selatan	0	6	0	15	21	Sesuai Substansi
19	Kab. Aceh Singkil	6	5	0	0	11	Hanya Laporan Testing
20	Kab. Aceh Tengah	3	0	0	79	82	Sesuai Substansi

No	Pemerintah Daerah	PENGADUAN					Kualitas Tindak Lanjut Pengaduan
		Belum di verifikasi	Belum di tindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
393	Kab. Konawe Kepulauan	3	0	0	0	3	Hanya Laporan Testing
394	Kab. Konawe Selatan	0	12	0	22	34	Sesuai Substansi
395	Kab. Muna	9	4	0	0	13	Hanya Laporan Testing
396	Kab. Wakatobi	4	0	0	0	4	Hanya Laporan Testing
397	Kota Baubau	16	3	0	0	19	Hanya Laporan Testing
398	Kab. Konawe Utara	10	0	0	0	10	Hanya Laporan Testing
399	Kab. Muna Barat	3	0	0	0	3	Hanya Laporan Testing
400	Kab. Buton	10	4	0	4	18	Sesuai Substansi
401	Kab. Kolaka	0	0	0	7	7	masih normatif
402	Kota Kendari	0	6	2	89	97	sesuai Substansi
403	Kab. Buton Selatan	2	0	0	0	2	Hanya Laporan Testing
404	Kab. Buton Tengah	4	0	0	0	4	Hanya Laporan Testing
	Total Laporan Prov/Kab/Kota Se-Sultra	106	58	2	127	293	
XXV III	Prov. Bali	1	0	6	182	189	Sesuai Substansi
405	Kota Denpasar	0	2	14	135	151	Sesuai Substansi
406	Kab. Gianyar	0	16	2	25	43	Sesuai Substansi
407	Kab. Tabanan	0	0	0	33	33	Sesuai Substansi
408	Kab. Badung	0	0	26	238	264	Sesuai Substansi
409	Kab. Bangli	0	1	1	4	6	Sesuai Substansi
410	Kab. Buleleng	0	2	1	68	71	Sesuai Substansi
411	Kab. Jembrana	0	0	0	13	13	Sesuai Substansi
412	Kab. Karangasem	0	0	0	28	28	Sesuai Substansi
413	Kab. Klungkung	0	0	0	5	5	Sesuai Substansi
	Total Laporan Prov/Kab/Kota Se-Bali	1	21	50	731	803	
XXI X	Prov. Nusa Tenggara Barat	0	4	0	19	23	Sesuai Substansi
414	Kab. Bima	26	0	0	0	26	Hanya Laporan Testing
415	Kab. Lombok Tengah	72	5	0	0	77	Hanya Laporan Testing


No	Pemerintah Daerah	PENGADUAN					Kualitas Tindak Lanjut Pengaduan
		Belum di verifikasi	Belum di tindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	
1	2	3	4	5	6	7	8
XXX IV	Prov. Papua Barat	15	5	0	2	22	Masih Normatif
496	Kab. Kaimana	7	0	0	0	7	Hanya Laporan Testing
497	Kab. Manokwari	6	0	0	0	6	Hanya Laporan Testing
498	Kab. Manokwari Selatan	0	0	0	0	0	Hanya Laporan Testing
499	Kab. Maybrat	3	0	0	0	3	Hanya Laporan Testing
500	Kab. Pegunungan Arfak	4	0	0	0	4	Hanya Laporan Testing
501	Kab. Sorong Selatan	5	0	0	0	5	Hanya Laporan Testing
502	Kab. Teluk Bintuni	15	0	0	0	15	Hanya Laporan Testing
503	Kab. Teluk Wondama	1	0	0	0	1	Hanya Laporan Testing
504	Kab. Fak Fak	9	0	0	0	9	Hanya Laporan Testing
505	Kab. Sorong	2	1	0	0	3	Hanya Laporan Testing
506	Kab. Tambrau	2	0	0	0	2	Hanya Laporan Testing
507	Kab. Raja Ampat	3	0	0	0	3	Hanya Laporan Testing
508	Kota Sorong	39	1	0	0	40	Hanya Laporan Testing
	Total Laporan Prov/Kab/Kota Se-Papua Barat	111	7	0	2	120	
	Total Laporan Prov/Kab/Kota Se-Indonesia	6258	6129	1700	32525	46612	

MENTERI DALAM NEGERI,

ttd

MUHAMMAD TITO KARNAVIAN

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Kepala Biro Hukum,

  
R. Gani Muhamad, S.H., N.A.P.  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19690818 199603 1 001

