

KEMENTERIAN KEHUTANAN



LAPORAN TAHUNAN

PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SP4N-LAPOR!

Periode Pelaporan
1 Januari 2025 – 31 Desember 2025

Disusun oleh
Biro Hubungan Masyarakat dan Kerjasama Luar Negeri

Jakarta, 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga *Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Kementerian Kehutanan Periode 1 Januari 2025–31 Desember 2025* dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban sekaligus wujud komitmen Kementerian Kehutanan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!). Selain sebagai media pelaporan, dokumen ini juga menjadi instrumen evaluasi terhadap efektivitas pengelolaan pengaduan serta dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada periode berikutnya.

Sepanjang tahun 2025, Kementerian Kehutanan menerima **74 laporan pengaduan masyarakat** melalui berbagai kanal SP4N-LAPOR!. Dari jumlah tersebut, tingkat tindak lanjut pengaduan berhasil mencapai **100%**, dengan **59 laporan telah diselesaikan** dan **12 laporan masih dalam proses penyelesaian** sesuai ketentuan yang berlaku. Capaian tersebut menunjukkan komitmen seluruh unit kerja dalam menjaga kualitas pelayanan publik melalui penanganan pengaduan yang cepat, tepat, dan akuntabel.

Di sisi lain, laporan ini juga mengidentifikasi sejumlah tantangan, khususnya terkait kecepatan proses verifikasi dan tindak lanjut yang masih memerlukan peningkatan. Oleh karena itu, berbagai rekomendasi perbaikan disusun sebagai langkah strategis untuk memperkuat koordinasi antarunit kerja, meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan, serta mendorong inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan.

Kami menyampaikan apresiasi kepada seluruh pejabat penghubung, administrator SP4N-LAPOR!, unit kerja, serta seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kehutanan. Besar harapan kami agar laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi, referensi, dan pengambilan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang semakin profesional, transparan, dan berintegritas.

Jakarta, Januari 2026
Kementerian Kehutanan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI	3
BAB I	5
PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Dasar Hukum	5
1.3 Maksud dan Tujuan	6
1.4 Ruang Lingkup.....	6
BAB II	7
PROFIL INSTANSI	7
2.1 Profil Instansi	7
2.2 Informasi Instansi	7
2.3 Pengelola SP4N-LAPOR!.....	7
BAB III	9
EXECUTIVE SUMMARY	9
BAB IV	10
DATA STATISTIK PENGELOLAAN PENGADUAN.....	10
4.1 Rekap Aduan Masuk	10
4.2 Rekap Status Penanganan Aduan	11
4.3 Ringkasan Kinerja Penyelesaian	11
4.4 Analisis Kinerja Penyelesaian.....	12
4.5 Hasil Pengawasan Kepatuhan SOP	12
4.6 Identifikasi Aduan Terlambat Ditindaklanjuti.....	13
4.7 Unit Kerja yang Memerlukan Perhatian	14
4.8 Analisis Penyebab Potensial	14
4.10 Pola Tematik Aduan	16
4.11 Analisis Kanal Pelaporan	16
4.12 Analisis Kecenderungan Isu	17
4.13 Implikasi terhadap Peningkatan Pelayanan	18
BAB V	19
ANALISIS DATA PENGADUAN	19
5.1 Analisis Klasifikasi Substansi Laporan	19
5.2 Analisis Kepatuhan Penanganan.....	19
5.3 Analisis Risiko Strategis.....	20

5.4 Analisis Penggunaan Kanal Pelaporan	20
5.5 Temuan Utama	20
5.6 Implikasi terhadap Peningkatan Pelayanan.....	21
BAB VI	22
ANALISIS KINERJA UNIT KERJA	22
6.1 Distribusi Kinerja Unit Kerja.....	22
6.2 Analisis Beban Kerja.....	23
6.3 Analisis Kecepatan Penyelesaian	23
6.4 Evaluasi Kualitas Penanganan Pengaduan	24
6.5 Faktor Pendukung Kinerja	25
6.6 Area yang Perlu Ditingkatkan	25
BAB VII	26
KEGIATAN SOSIALISASI	26
7.1 Kegiatan yang Dilaksanakan	26
7.2 Evaluasi Pelaksanaan Sosialisasi	27
7.3 Rencana Tahun Berikutnya	27
BAB VIII	28
REKOMENDASI PERBAIKAN	28
8.1 Rekomendasi Teknis	28
8.2 Rekomendasi Pengawasan	28
8.3 Rekomendasi Strategis	28
8.4 Prioritas Tahun 2026.....	28
8.5 Target Kinerja.....	29
BAB IX	30
PENUTUP	30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu bentuk implementasi tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, pemerintah menyediakan **Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!)** sebagai kanal resmi penyampaian aspirasi, pengaduan, permintaan informasi, maupun masukan dari masyarakat.

Sebagai salah satu kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kehutanan, **Kementerian Kehutanan** berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pengelolaan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! menjadi salah satu instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat transparansi, serta membangun kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi kementerian.

Selama periode **1 Januari sampai dengan 31 Desember 2025**, Kementerian Kehutanan menerima **82 laporan masyarakat** yang terdiri atas berbagai kategori, mulai dari pengaduan berkadar pengawasan, permintaan informasi, aspirasi, hingga pengaduan tidak berkadar pengawasan. Seluruh laporan tersebut dikelola melalui mekanisme verifikasi, disposisi, koordinasi, tindak lanjut, dan penyelesaian sesuai ketentuan yang berlaku.

Laporan tahunan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik sekaligus sebagai media evaluasi terhadap efektivitas penanganan laporan masyarakat. Hasil evaluasi diharapkan dapat menjadi dasar penyusunan kebijakan, strategi, dan langkah perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

1.2 Dasar Hukum

Penyusunan Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Kementerian Kehutanan berpedoman pada ketentuan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mengatur penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
5. Ketentuan operasional SP4N-LAPOR! yang berlaku.
6. **Surat Keputusan Nomor SK.124/SETJEN/ROKUM/DTN.2/11/2023** tentang Penunjukan Pengelola SP4N-LAPOR! di lingkungan Kementerian Kehutanan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan ini dimaksudkan sebagai media pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kehutanan selama Tahun 2025.

Tujuan penyusunan laporan ini adalah:

- Menyajikan informasi mengenai pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik selama periode pelaporan.
- Mengukur tingkat kinerja pengelolaan pengaduan berdasarkan indikator yang tersedia pada aplikasi SP4N-LAPOR!.
- Mengidentifikasi capaian, kendala, dan permasalahan yang dihadapi dalam proses penanganan pengaduan.
- Menjadi bahan evaluasi bagi pimpinan dalam pengambilan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.
- Menyusun rekomendasi strategis sebagai upaya peningkatan efektivitas pengelolaan pengaduan pada tahun berikutnya.

1.4 Ruang Lingkup

Laporan ini mencakup seluruh aktivitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kehutanan selama periode **1 Januari sampai dengan 31 Desember 2025**, yang meliputi:

- Rekapitulasi statistik pengaduan masyarakat.
- Analisis kategori dan substansi pengaduan.
- Analisis kinerja pengelolaan pengaduan pada unit kerja.
- Evaluasi kualitas penanganan pengaduan.
- Kegiatan sosialisasi pengelolaan SP4N-LAPOR!.
- Rekomendasi perbaikan sebagai tindak lanjut hasil evaluasi.

BAB II

PROFIL KEMENTERIAN KEHUTANAN

“Mewujudkan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang Transparan, Responsif, Akuntabel, dan Berorientasi pada Kepuasan Masyarakat.”

2.1 Profil Instansi

Kementerian Kehutanan merupakan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kehutanan sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, kementerian berkomitmen menjaga kelestarian sumber daya hutan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar hutan, serta mewujudkan tata kelola kehutanan yang berkelanjutan.

Sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, Kementerian Kehutanan mengimplementasikan **Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!)** sebagai media resmi penyampaian aspirasi, pengaduan, permintaan informasi, dan masukan masyarakat.

Pengelolaan SP4N-LAPOR! dilakukan secara terintegrasi oleh seluruh unit kerja sehingga setiap laporan dapat ditindaklanjuti secara tepat waktu, transparan, dan akuntabel.

2.2 Informasi Instansi

Atribut	Keterangan
Nama Instansi	Kementerian Kehutanan
Unit Kerja	Biro Hubungan Masyarakat dan Kerjasama Luar Negeri
Periode Pelaporan	1 Januari 2025 – 31 Desember 2025
Penanggung Jawab (Admin Instansi)	Biro Hubungan Masyarakat dan Kerjasama Luar Negeri
Admin Pengawas	(APIP/Inspektorat)
Admin Evaluasi	Biro SDM dan Organisasi
Nomor SK	SK.124/SETJEN/ROKUM/DTN.2/11/2025

2.3 Pengelola SP4N-LAPOR!

Pada Kementerian Kehutanan, pengelolaan SP4N-LAPOR! dilaksanakan melalui tiga peran utama sebagai berikut.

- **Admin Instansi (Biro Hubungan Masyarakat).** Pengelola utama pengaduan di tingkat instansi. Bertanggung jawab pada operasional harian, mulai dari penerimaan, verifikasi awal, distribusi, pemantauan, hingga penyelesaian pengaduan dalam sistem SP4N-LAPOR!.
- **Admin Pengawas (APIP/Inspektorat).** Berperan sebagai pengendali dan penjamin kepatuhan. Fokusnya memastikan seluruh pengaduan ditangani sesuai SOP dan regulasi, serta melakukan pengawasan terhadap potensi pelanggaran prosedur, etika, atau integritas dalam penanganan pengaduan.
- **Admin Evaluasi Pelayanan Publik (Biro Organisasi dan Tata Laksana/Bagian Organisasi dan Tata Laksana).** Memiliki fungsi analisis dan peningkatan kualitas layanan. Mengevaluasi pola dan tren pengaduan, menyusun rekomendasi perbaikan kebijakan dan prosedur, serta mengintegrasikan umpan balik masyarakat ke dalam siklus peningkatan mutu layanan publik.

BAB III

EXECUTIVE SUMMARY

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui **Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!)** merupakan bagian dari komitmen Kementerian Kehutanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sepanjang periode **1 Januari sampai dengan 31 Desember 2025**, Kementerian Kehutanan menerima **82 laporan** masyarakat yang berasal dari berbagai kanal SP4N-LAPOR!. Seluruh laporan tersebut dikelola melalui mekanisme verifikasi, disposisi, koordinasi antarunit kerja, tindak lanjut, hingga penyelesaian sesuai prosedur yang berlaku.

Berdasarkan hasil pengelolaan tersebut, Kementerian Kehutanan berusaha memenuhi **tingkat tindak lanjut (100%)**, yang menunjukkan bahwa seluruh laporan yang menjadi tanggung jawab instansi telah ditindaklanjuti.

82 Laporan Masuk	100% Tingkat Tindak Lanjut	59 Laporan Selesai	12 Dalam Proses
----------------------------	--------------------------------------	------------------------------	---------------------------

Admin Instansi

Selama Tahun 2025 berhasil mengelola **71 laporan** dengan **tingkat tindak lanjut mencapai 100%**, terdiri atas **59 laporan selesai** dan **12 laporan dalam proses**, serta mendorong percepatan verifikasi dan penyelesaian pengaduan.

Admin Pengawas

Hasil pengawasan menunjukkan **100% laporan telah ditindaklanjuti**, namun masih diperlukan peningkatan pada kecepatan verifikasi dan tindak lanjut di beberapa unit kerja.

Admin Evaluasi

Hasil evaluasi menunjukkan pengaduan didominasi **Pengaduan Berkadar Pengawasan (58,1%)**, dengan kanal **Website** sebagai media pelaporan utama (**85,1%**). Rekomendasi difokuskan pada percepatan proses verifikasi, peningkatan pemanfaatan aplikasi mobile, dan penguatan koordinasi antarunit kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB IV

DATA STATISTIK PENGELOLAAN PENGADUAN

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kehutanan selama periode **1 Januari–31 Desember 2025** menunjukkan kinerja yang baik dalam aspek tindak lanjut terhadap laporan masyarakat. Seluruh laporan yang diterima melalui SP4N-LAPOR! telah diproses sesuai mekanisme yang berlaku sehingga tingkat tindak lanjut mencapai **100%**.

Data statistik pada bab ini merupakan kolaborasi ketiga peran hasil rekapitulasi dari aplikasi **SP4N-LAPOR!** dan digunakan sebagai dasar evaluasi terhadap efektivitas penanganan pengaduan pelayanan publik.

Admin Instansi

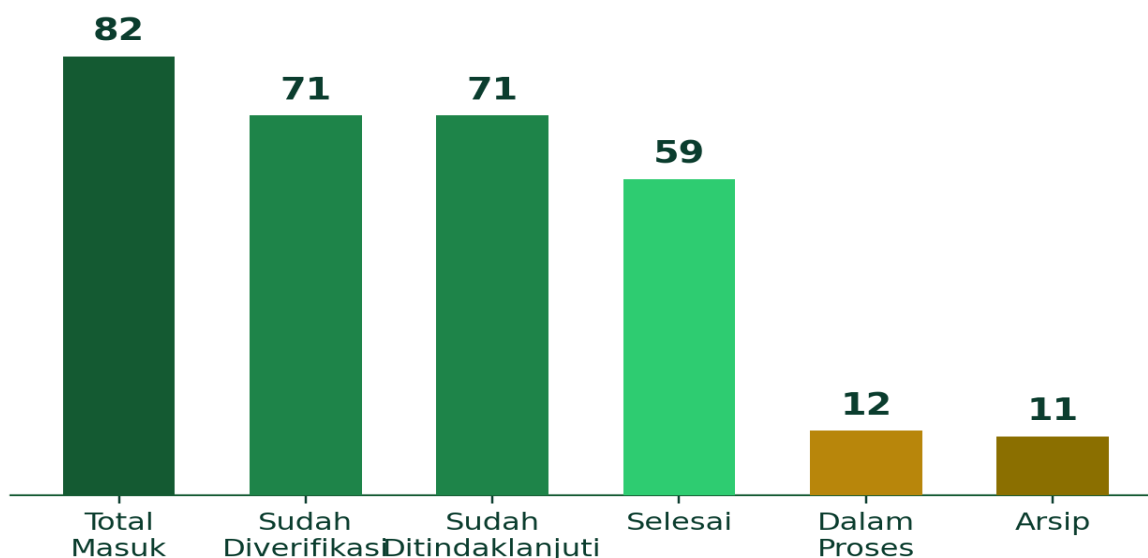
4.1 Rekap Aduan Masuk

Selama periode **1 Januari–31 Desember 2025**, Kementerian Kehutanan menerima **82 laporan pengaduan masyarakat** melalui SP4N-LAPOR!. Seluruh laporan dikelola sesuai tahapan verifikasi, disposisi, tindak lanjut, hingga penyelesaian.

Tabel 4.1 Rekap Aduan Masuk

No	Uraian	Jumlah	Persentase
1	Total Aduan Masuk	82	100%
2	Sudah Diverifikasi	71	100%
3	Sudah Ditindaklanjuti	71	100% dari transaksi kerja
4	Selesai	59	79,7%
5	Dalam Proses	12	16,2%
6	Arsip	11	14,9%

Rekap Aduan Masuk Tahun 2025



4.2 Rekap Status Penanganan Aduan

Status penanganan pengaduan menggambarkan efektivitas proses administrasi dan koordinasi antarunit kerja dalam menyelesaikan laporan masyarakat.

No	Status Penanganan	Jumlah
1	Belum Diverifikasi	0
2	Belum Ditindaklanjuti	0
3	Sedang Diproses	12
4	Selesai	59
5	Tertunda	0
6	Arsip	11

4.3 Ringkasan Kinerja Penyelesaian

Berdasarkan indikator kinerja pengelolaan pengaduan, capaian Admin Instansi selama Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

Indikator	Capaian
Total Aduan	74
Tingkat Tindak Lanjut (%TL)	100%
Rata-rata Tindak Lanjut (RTL)	99,3 hari
Rata-rata Hari Penyelesaian (RHP)	3,86 hari

Indikator	Capaian
Belum Diverifikasi	0
Belum Ditindaklanjuti	0

Capaian tersebut menunjukkan bahwa seluruh laporan yang diterima telah masuk ke dalam proses penanganan sesuai prosedur, tanpa terdapat laporan yang terabaikan. Meskipun demikian, masih terdapat **12 laporan** yang berada pada tahap proses penyelesaian sehingga memerlukan percepatan koordinasi lintas unit kerja.

4.4 Analisis Kinerja Penyelesaian

Dari perspektif Admin Instansi, pengelolaan pengaduan selama Tahun 2025 menunjukkan beberapa capaian penting, yaitu:

Capaian

- Total laporan masyarakat yang diterima sebanyak **74 laporan**.
- Seluruh laporan telah **diverifikasi (100%)**.
- Tidak terdapat laporan yang belum ditindaklanjuti.
- Tingkat tindak lanjut mencapai **100%**.
- Sebanyak **59 laporan** telah diselesaikan.

Area yang Masih Perlu Ditingkatkan

- Masih terdapat **12 laporan** yang berstatus dalam proses.
- Rata-rata waktu verifikasi masih **4,5 hari**, sehingga perlu ditingkatkan agar memenuhi standar layanan.
- Koordinasi dengan unit kerja yang memiliki beban penanganan tinggi perlu diperkuat untuk mempercepat penyelesaian laporan.

Admin Pengawas

Admin Pengawas bertugas melakukan pengawasan terhadap kepatuhan proses pengelolaan pengaduan, memastikan setiap laporan ditangani sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), serta mengidentifikasi potensi keterlambatan yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil monitoring pengelolaan SP4N-LAPOR! Tahun 2025, tidak ditemukan laporan yang belum diverifikasi maupun belum ditindaklanjuti. Namun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang menunjukkan adanya keterlambatan terhadap standar waktu penyelesaian.

4.5 Hasil Pengawasan Kepatuhan SOP

Tabel 4.5 Kepatuhan Pengelolaan Aduan

Indikator Pengawasan	Hasil
Total Aduan Masuk	74
Belum Diverifikasi	0
Belum Ditindaklanjuti	0
Tingkat Tindak Lanjut	100%
Laporan Dalam Proses	12

Secara administratif seluruh laporan telah memasuki tahapan penanganan sesuai mekanisme SP4N-LAPOR!, sehingga tidak ditemukan aduan yang diabaikan atau tidak diproses. Meskipun demikian, kepatuhan terhadap batas waktu penanganan masih perlu ditingkatkan.

4.6 Identifikasi Aduan Terlambat Ditindaklanjuti

Hasil monitoring menunjukkan masih terdapat proses yang melampaui target waktu pelayanan.

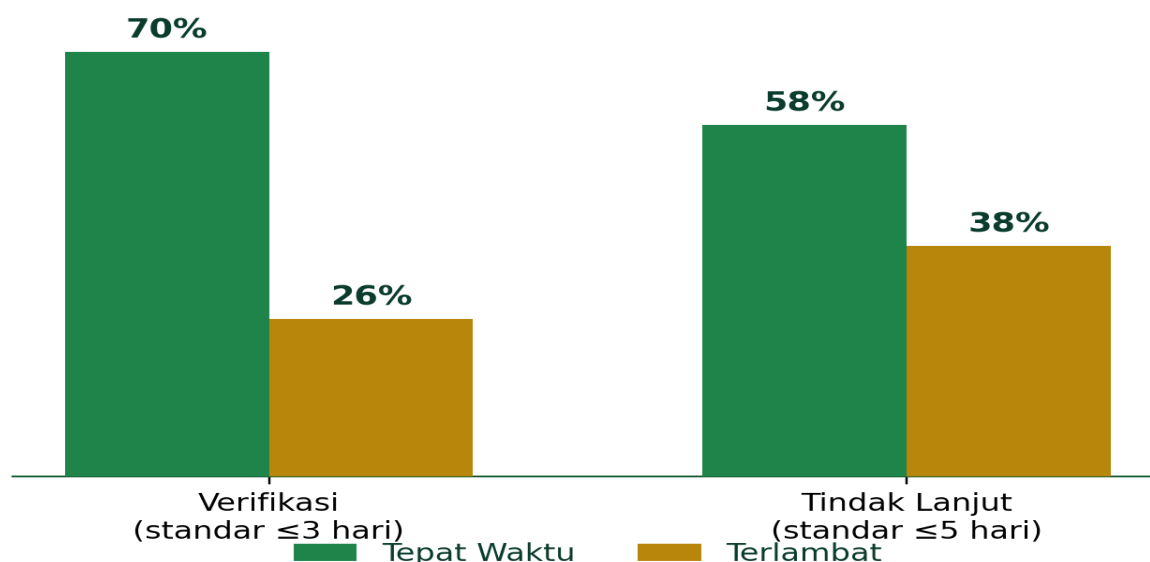
A. Keterlambatan Verifikasi

Indikator	Hasil
Tepat Waktu (≤ 3 hari)	70%
Terlambat (> 3 hari)	26%
Rata-rata Verifikasi	4,5 hari

B. Keterlambatan Tindak Lanjut

Indikator	Hasil
Tepat Waktu (≤ 5 hari)	58%
Terlambat (> 5 hari)	38%
Rata-rata Tindak Lanjut	34,9 hari

Ketepatan Waktu Verifikasi & Tindak Lanjut



Temuan Pengawasan: Sebagian proses verifikasi dilakukan melebihi standar waktu **3 hari**, dan sebanyak **38%** proses tindak lanjut melewati target waktu **5 hari**. Kondisi ini menunjukkan perlunya percepatan proses pemeriksaan awal sebelum laporan didisposisikan kepada unit kerja terkait, serta mengindikasikan masih terdapat hambatan koordinasi antarunit kerja atau kompleksitas substansi laporan yang memerlukan waktu penyelesaian lebih lama.

4.7 Unit Kerja yang Memerlukan Perhatian

Berdasarkan data kinerja unit kerja, Admin Pengawas mengidentifikasi beberapa unit yang memiliki rata-rata waktu tindak lanjut (RTL) relatif tinggi sehingga memerlukan evaluasi lebih lanjut.

Unit Kerja	RTL (Hari)	Keterangan
Biro SDM dan Organisasi	109,5	Perlu evaluasi proses koordinasi
Ditjen Penegakan Hukum Kehutanan	99,3	Beban penanganan tinggi
Ditjen Planologi Kehutanan	79,4	Perlu percepatan penyelesaian
Ditjen Pengelolaan Hutan Lestari	31,0	Perlu monitoring berkala

Data tersebut menunjukkan bahwa walaupun tingkat tindak lanjut mencapai 100%, masih terdapat variasi durasi penyelesaian antarunit kerja yang perlu menjadi perhatian manajemen.

4.8 Analisis Penyebab Potensial

Berdasarkan hasil pengawasan, faktor-faktor yang diduga berkontribusi terhadap keterlambatan antara lain:

1. Proses verifikasi awal yang belum seluruhnya memenuhi standar waktu.
2. Koordinasi lintas unit kerja yang memerlukan beberapa tahapan disposisi.
3. Kompleksitas substansi pengaduan, khususnya pengaduan berkadar pengawasan.
4. Perbedaan beban kerja antarunit yang memengaruhi kecepatan tindak lanjut.

Catatan ini merupakan hasil analisis terhadap indikator agregat dalam laporan. Dokumen sumber tidak memuat rincian nomor aduan atau penyebab keterlambatan untuk setiap kasus.

Admin Evaluasi

Admin Evaluasi bertugas melakukan analisis terhadap data pengaduan yang telah dikelola melalui SP4N-LAPOR! sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan publik. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kecenderungan isu, pola pengaduan masyarakat, serta memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kehutanan.

Sepanjang Tahun 2025, Kementerian Kehutanan menerima **74 laporan** yang berasal dari berbagai kanal pelaporan dan telah diproses sesuai mekanisme yang berlaku.

Analisis Tren Aduan Berulang

Berdasarkan komposisi klasifikasi laporan, terlihat bahwa jenis pengaduan tertentu muncul lebih sering dibandingkan kategori lainnya.

Tabel 4.9 Tren Aduan Berdasarkan Klasifikasi

Klasifikasi Aduan	Jumlah	Persentase
Pengaduan Berkadar Pengawasan	43	58,1%
Permintaan Informasi	15	20,3%
Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	8	10,8%
Aspirasi	6	8,1%
Tidak Ada Klasifikasi	2	2,7%

Klasifikasi Substansi Pengaduan



Data menunjukkan bahwa **Pengaduan Berkadar Pengawasan** merupakan kelompok terbesar. Hal ini mengindikasikan adanya pola pengaduan yang berulang pada aspek pengawasan dan tata kelola pelayanan. Namun, dokumen sumber tidak memuat rincian substansi setiap laporan, sehingga tidak dapat disimpulkan apakah pengulangan tersebut berasal dari lokasi, unit kerja, atau jenis permasalahan yang sama.

4.10 Pola Tematik Aduan

Analisis terhadap kategori laporan menunjukkan tiga tema utama yang menjadi perhatian masyarakat.

Tema 1 – Pengawasan Pelayanan

Merupakan tema yang paling dominan dengan proporsi **58,1%** dari seluruh laporan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat aktif menyampaikan laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas, kepatuhan terhadap prosedur, dan kualitas pelayanan publik.

Tema 2 – Kebutuhan Informasi

Sebanyak **20,3%** laporan berupa permintaan informasi. Hal ini menunjukkan masih adanya kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi yang lebih lengkap dan mudah dipahami.

Tema 3 – Aspirasi dan Masukan

Sebanyak **8,1%** laporan berupa aspirasi. Hal ini mencerminkan bahwa SP4N-LAPOR! juga dimanfaatkan sebagai media penyampaian saran untuk peningkatan pelayanan.

4.11 Analisis Kanal Pelaporan

Tabel 4.11 Distribusi Kanal Pelaporan

Kanal	Jumlah	Persentase
Website	71	85,1%
Android	10	13,5%
iOS	1	1,4%

Distribusi Kanal Pelaporan



Evaluasi

Mayoritas masyarakat menggunakan **Website SP4N-LAPOR!** sebagai media penyampaian laporan. Hal ini menunjukkan bahwa kanal berbasis web masih menjadi pilihan utama, sementara pemanfaatan aplikasi seluler masih relatif rendah. Dokumen tidak menjelaskan penyebabnya, sehingga faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan atau jenis laporan tidak dapat dipastikan dari data yang tersedia.

4.12 Analisis Kecenderungan Isu

Berdasarkan data agregat, Admin Evaluasi mengidentifikasi beberapa kecenderungan isu sebagai berikut:

- 1. Pengawasan menjadi fokus utama.** Proporsi pengaduan berkadar pengawasan yang mencapai **58,1%** menunjukkan bahwa aspek pengawasan pelayanan merupakan perhatian utama masyarakat.
- 2. Kualitas informasi masih perlu diperkuat.** Permintaan informasi yang mencapai **20,3%** mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas informasi publik agar masyarakat memperoleh informasi secara lebih cepat tanpa harus menyampaikan pengaduan.

3. **Optimalisasi kanal digital.** Dominasi penggunaan website menunjukkan perlunya strategi untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi Android dan iOS melalui sosialisasi maupun peningkatan pengalaman pengguna.
4. **Penyelesaian laporan berjalan baik.** Dengan tingkat tindak lanjut **100%**, sistem pengelolaan pengaduan menunjukkan kinerja yang baik. Fokus berikutnya adalah meningkatkan kecepatan verifikasi dan penyelesaian laporan.

4.13 Implikasi terhadap Peningkatan Pelayanan

Hasil evaluasi memberikan beberapa implikasi strategis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu:

- Memperkuat pengawasan internal pada area yang sering menjadi objek pengaduan.
- Meningkatkan kualitas informasi publik untuk mengurangi permintaan informasi yang berulang.
- Mengoptimalkan sosialisasi dan pemanfaatan aplikasi mobile SP4N-LAPOR!.
- Menggunakan hasil evaluasi tren sebagai dasar penyusunan program perbaikan pelayanan pada tahun berikutnya.

BAB V

ANALISIS DATA PENGADUAN

Analisis data pengaduan merupakan bagian penting dalam proses evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui analisis ini, Kementerian Kehutanan dapat mengidentifikasi karakteristik laporan masyarakat, tren permasalahan, efektivitas penanganan, serta area yang memerlukan perbaikan.

Selama periode **1 Januari–31 Desember 2025**, Kementerian Kehutanan menerima **74 laporan** melalui SP4N-LAPOR! yang terdiri atas pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi. Seluruh laporan tersebut telah dianalisis berdasarkan klasifikasi substansi, tingkat kepatuhan, pola penggunaan kanal, dan implikasinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

5.1 Analisis Klasifikasi Substansi Laporan

Berdasarkan hasil pengelolaan SP4N-LAPOR!, laporan masyarakat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori substansi sebagai berikut.

Tabel 5.1 Klasifikasi Substansi Pengaduan

Klasifikasi	Jumlah	Persentase
Pengaduan Berkadar Pengawasan	43	58,1%
Permintaan Informasi	15	20,3%
Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	8	10,8%
Aspirasi	6	8,1%
Tidak Ada Klasifikasi	2	2,7%
Total	74	100%

Analisis

Sebagian besar laporan yang diterima merupakan **Pengaduan Berkadar Pengawasan** sebanyak **43 laporan (58,1%)**. Hal ini menunjukkan tingginya perhatian masyarakat terhadap aspek kepatuhan, pengawasan, dan pelaksanaan tugas di bidang kehutanan.

Permintaan informasi menjadi kategori terbesar kedua, yang menunjukkan bahwa masyarakat juga membutuhkan akses informasi yang jelas dan mudah mengenai kebijakan, layanan, maupun kegiatan kementerian.

5.2 Analisis Kepatuhan Penanganan

Berdasarkan hasil evaluasi pengelolaan pengaduan, tidak ditemukan laporan yang belum diverifikasi maupun belum ditindaklanjuti selama periode pelaporan.

Tingkat tindak lanjut yang mencapai **100%** menunjukkan bahwa seluruh laporan yang menjadi tanggung jawab kementerian telah memperoleh tindak lanjut sesuai mekanisme yang berlaku.

Namun demikian, masih terdapat proses verifikasi dan penyelesaian yang melampaui standar waktu sehingga memerlukan perhatian dalam rangka peningkatan efektivitas pelayanan.

5.3 Analisis Risiko Strategis

Berdasarkan data statistik Tahun 2025, beberapa risiko strategis yang perlu menjadi perhatian antara lain:

Risiko Operasional

- Rata-rata waktu verifikasi masih berada di atas standar yang ditetapkan.
- Perbedaan durasi penyelesaian antarunit kerja masih cukup tinggi.

Risiko Pelayanan

- Potensi menurunnya kepuasan masyarakat apabila proses tindak lanjut memerlukan waktu yang terlalu lama.
- Ketidakeimbangan beban kerja antarunit kerja dapat memengaruhi kualitas pelayanan.

Risiko Tata Kelola

- Tingginya proporsi pengaduan berkadar pengawasan mengindikasikan perlunya penguatan pengendalian internal dan peningkatan kepatuhan terhadap prosedur kerja.

5.4 Analisis Penggunaan Kanal Pelaporan

Distribusi kanal pelaporan menunjukkan bahwa masyarakat masih lebih banyak menggunakan **Website SP4N-LAPOR!** dibandingkan aplikasi seluler.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa website masih menjadi media utama bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan yang memerlukan informasi dan dokumen pendukung yang lebih lengkap.

Di sisi lain, penggunaan aplikasi Android dan iOS masih relatif rendah sehingga diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif untuk meningkatkan pemanfaatan kanal digital tersebut.

5.5 Temuan Utama

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh beberapa temuan penting sebagai berikut.

Kekuatan

- Tingkat tindak lanjut mencapai **100%**.
- Tidak terdapat laporan yang belum diverifikasi.
- Seluruh unit kerja berpartisipasi dalam penanganan pengaduan.
- Koordinasi antaradmin berjalan dengan baik.

Tantangan

- Waktu verifikasi masih perlu dipercepat.
- Durasi tindak lanjut antarunit kerja belum merata.
- Pemanfaatan aplikasi mobile masih rendah.

Peluang

- Optimalisasi sistem notifikasi otomatis.
- Peningkatan kapasitas SDM pengelola pengaduan.
- Pengembangan dashboard monitoring berbasis data.

5.6 Implikasi terhadap Peningkatan Pelayanan

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme penyelesaian keluhan masyarakat, tetapi juga menjadi sumber informasi yang penting untuk perbaikan kebijakan dan pelayanan.

Pengaduan yang diterima dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam:

- Penyempurnaan standar operasional prosedur.
- Peningkatan kualitas pelayanan publik.
- Penguatan pengawasan internal.
- Pengembangan inovasi layanan digital.
- Peningkatan koordinasi antarunit kerja.

BAB VI

ANALISIS KINERJA UNIT KERJA

Keberhasilan pengelolaan pengaduan pelayanan publik tidak hanya diukur dari jumlah laporan yang ditangani, tetapi juga dari efektivitas koordinasi antarunit kerja dalam menyelesaikan setiap laporan secara tepat waktu dan sesuai substansi.

Selama Tahun 2025, seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian Kehutanan berperan aktif dalam proses penanganan pengaduan melalui mekanisme SP4N-LAPOR!. Berdasarkan hasil evaluasi, seluruh unit kerja berhasil mempertahankan **persentase tindak lanjut sebesar 100%**, yang menunjukkan komitmen terhadap penyelesaian laporan masyarakat.

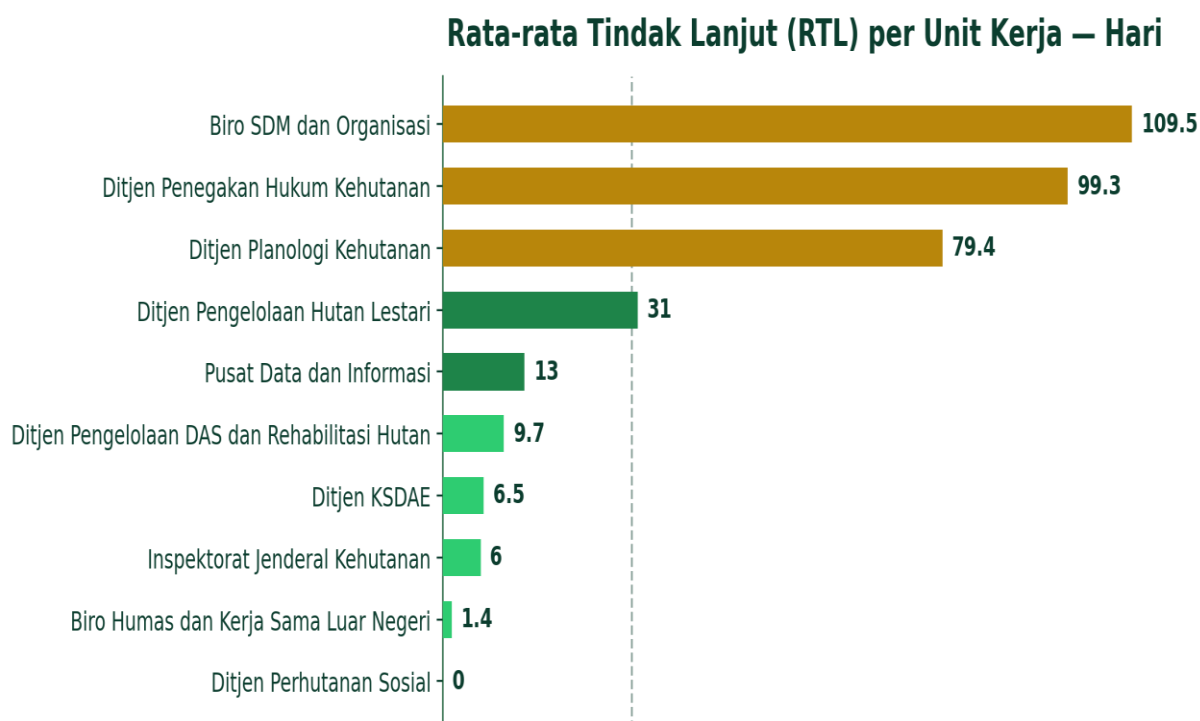
Meskipun demikian, terdapat variasi beban kerja dan rata-rata waktu penyelesaian antarunit kerja yang menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kinerja pada periode berikutnya.

6.1 Distribusi Kinerja Unit Kerja

Tabel 6.1 Kinerja Penanganan Pengaduan Berdasarkan Unit Kerja

Unit Kerja	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP
Ditjen Penegakan Hukum Kehutanan	8	17	25	100%	99,3	0
Ditjen KSDAE	0	14	14	100%	6,5	0,6
Biro Humas dan Kerja Sama LN	0	8	8	100%	1,4	5
Ditjen Planologi Kehutanan	0	6	6	100%	79,4	0
Ditjen Perhutanan Sosial	4	2	6	100%	0	0
Biro SDM dan Organisasi	0	4	4	100%	109,5	5
Ditjen Pengelolaan DAS dan RH	0	3	3	100%	9,7	0
Ditjen Pengelolaan Hutan Lestari	0	2	2	100%	31	0
Inspektorat Jenderal Kehutanan	0	2	2	100%	6	0
Pusat Data dan Informasi	0	1	1	100%	13	5

Sumber: Rekapitulasi SP4N-LAPOR! Tahun 2025.



6.2 Analisis Beban Kerja

Data menunjukkan bahwa beban penanganan pengaduan tidak tersebar secara merata pada seluruh unit kerja.

Direktorat Jenderal Penegakan Hukum Kehutanan menerima jumlah laporan terbanyak, yaitu 25 laporan atau sekitar sepertiga dari total laporan yang ditangani. Kondisi ini mengindikasikan bahwa isu penegakan hukum kehutanan masih menjadi perhatian utama masyarakat.

Sebaliknya, beberapa unit kerja seperti Pusat Data dan Informasi, Inspektorat Jenderal Kehutanan, dan Ditjen Pengelolaan Hutan Lestari menerima jumlah laporan yang relatif sedikit.

Perbedaan distribusi ini menunjukkan bahwa karakteristik tugas dan fungsi masing-masing unit kerja sangat memengaruhi volume pengaduan yang diterima.

6.3 Analisis Kecepatan Penyelesaian

Meskipun seluruh unit kerja mencapai tingkat tindak lanjut sebesar **100%**, terdapat perbedaan yang cukup signifikan dalam rata-rata waktu tindak lanjut (RTL).

Beberapa unit kerja menunjukkan proses penanganan yang relatif cepat, antara lain:

- Biro Hubungan Masyarakat dan Kerja Sama Luar Negeri (RTL 1,4 hari)
- Ditjen KSDAE (RTL 6,5 hari)
- Inspektorat Jenderal Kehutanan (RTL 6 hari)

Di sisi lain, terdapat unit kerja dengan rata-rata waktu tindak lanjut yang lebih panjang, yaitu:

- Biro SDM dan Organisasi (RTL 109,5 hari)
- Ditjen Penegakan Hukum Kehutanan (RTL 99,3 hari)
- Ditjen Planologi Kehutanan (RTL 79,4 hari)

Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh kompleksitas substansi pengaduan, kebutuhan koordinasi lintas unit, serta karakteristik penyelesaian setiap jenis laporan.

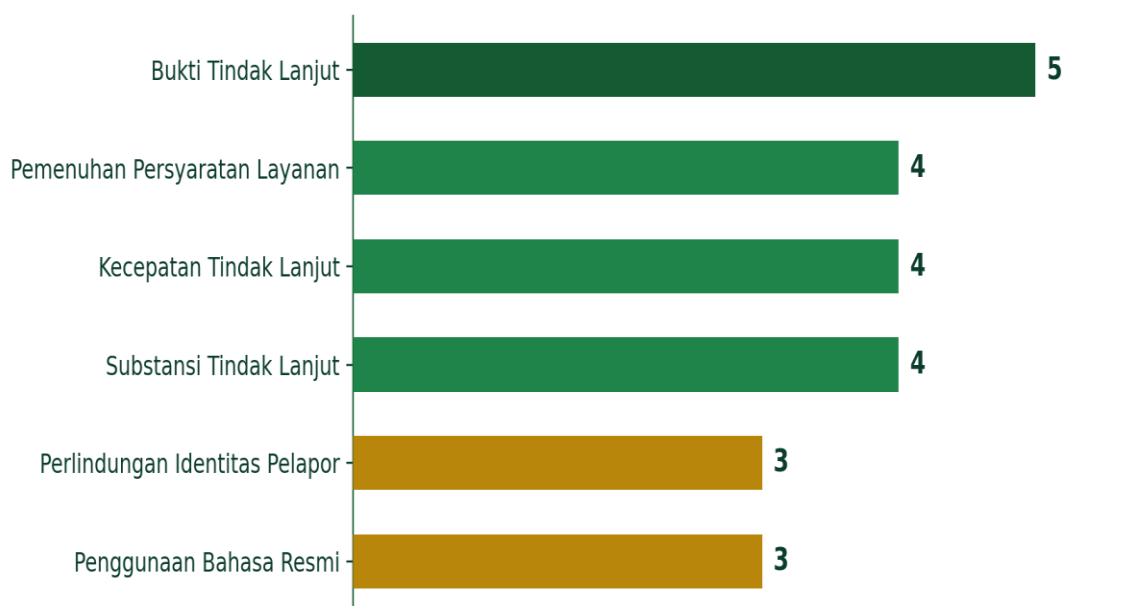
6.4 Evaluasi Kualitas Penanganan Pengaduan

Evaluasi kualitas dilakukan terhadap **23 indikator aspek kualitas keluhan** sebagaimana tercantum dalam dokumen sumber.

Tabel 6.2 Capaian Aspek Kualitas Penanganan

Aspek Penilaian	Capaian
Bukti Tindak Lanjut	5
Pemenuhan Persyaratan Layanan	4
Kecepatan Tindak Lanjut	4
Substansi Tindak Lanjut	4
Perlindungan Identitas Pelapor	3
Penggunaan Bahasa Resmi	3

Capaian Aspek Kualitas Penanganan Pengaduan (Skala 1-5)



Hasil evaluasi menunjukkan bahwa aspek **Bukti Tindak Lanjut** memperoleh nilai tertinggi. Hal ini mencerminkan bahwa jawaban dan tindak lanjut yang diberikan kepada pelapor telah didukung dengan bukti atau informasi yang memadai.

Sementara itu, aspek perlindungan identitas pelapor dan penggunaan bahasa resmi tetap perlu dijaga melalui pembinaan berkelanjutan agar kualitas pelayanan semakin konsisten.

6.5 Faktor Pendukung Kinerja

Keberhasilan pengelolaan pengaduan selama Tahun 2025 didukung oleh beberapa faktor, antara lain:

- Komitmen pimpinan dalam mendorong penyelesaian laporan.
- Koordinasi aktif antara Admin Instansi, Admin Pengawas, dan Admin Evaluasi.
- Pemanfaatan SP4N-LAPOR! sebagai sistem pengelolaan pengaduan terintegrasi.
- Partisipasi aktif unit kerja dalam memberikan tindak lanjut atas laporan masyarakat.

6.6 Area yang Perlu Ditingkatkan

Hasil evaluasi menunjukkan beberapa area yang masih memerlukan perhatian, yaitu:

1. Penyelarasan waktu tindak lanjut antarunit kerja.
2. Penguatan koordinasi untuk pengaduan lintas sektor.
3. Optimalisasi pemantauan terhadap laporan yang masih dalam proses.
4. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia pengelola pengaduan.
5. Pengembangan sistem pemantauan kinerja berbasis indikator secara berkala.

BAB VII

KEGIATAN SOSIALISASI

Kegiatan sosialisasi merupakan bagian penting dalam mendukung efektivitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!. Sosialisasi bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparaturnya dan masyarakat mengenai mekanisme penyampaian, penanganan, serta pemantauan pengaduan pelayanan publik.

Selama Tahun 2025, Kementerian Kehutanan melaksanakan berbagai kegiatan koordinasi dan pembinaan internal guna memastikan seluruh proses pengelolaan pengaduan berjalan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

7.1 Kegiatan yang Dilaksanakan

A. Pembinaan Internal Pengelola SP4N-LAPOR!

Admin Instansi secara berkala per triwulan melaksanakan koordinasi dan bimbingan teknis kepada pejabat penghubung di lingkungan Kementerian Kehutanan.

Kegiatan tersebut bertujuan untuk:

- Meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan.
- Memastikan keseragaman prosedur penanganan laporan.
- Meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian pengaduan.
- Memperkuat koordinasi antarunit kerja.

B. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dilakukan secara berkala per triwulan terhadap:

- Ketepatan waktu verifikasi.
- Ketepatan waktu tindak lanjut.
- Kualitas jawaban kepada masyarakat.
- Penyelesaian laporan.

Hasil monitoring menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan pengelolaan pengaduan.

C. Sosialisasi kepada Masyarakat

Berdasarkan hasil evaluasi, penggunaan aplikasi Android dan iOS masih relatif rendah dibandingkan Website.

Oleh karena itu direncanakan:

- Peningkatan sosialisasi penggunaan aplikasi mobile.
- Penyusunan media informasi digital.
- Publikasi melalui media sosial.
- Penyebaran informasi pada unit pelayanan.

7.2 Evaluasi Pelaksanaan Sosialisasi

Evaluasi menunjukkan bahwa koordinasi internal telah berjalan dengan baik sehingga tingkat tindak lanjut mencapai **100%**.

Namun demikian, masih diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar penggunaan aplikasi mobile SP4N-LAPOR! dapat meningkat pada periode berikutnya.

7.3 Rencana Tahun Berikutnya

Program sosialisasi Tahun 2026 diarahkan pada:

- Peningkatan literasi SP4N-LAPOR!.
- Pelatihan admin pengelola.
- Penguatan koordinasi lintas unit.
- Optimalisasi media digital.
- Peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB VIII

REKOMENDASI PERBAIKAN

Hasil evaluasi pengelolaan pengaduan selama Tahun 2025 menunjukkan bahwa secara umum pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kementerian Kehutanan telah berjalan dengan baik.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mendukung pelayanan publik yang semakin efektif, responsif, dan akuntabel.

8.1 Rekomendasi Teknis

Berdasarkan evaluasi Admin Instansi, rekomendasi yang perlu dilaksanakan meliputi:

- Mengoptimalkan sistem notifikasi otomatis.
- Mempercepat proses verifikasi.
- Memperkuat koordinasi antarunit kerja.
- Mempercepat penyelesaian 12 laporan yang masih dalam proses.

8.2 Rekomendasi Pengawasan

Berdasarkan hasil evaluasi Admin Pengawas:

- Melakukan evaluasi terhadap unit kerja dengan rata-rata waktu tindak lanjut yang tinggi.
- Meningkatkan monitoring penyelesaian laporan.
- Menetapkan target penurunan keterlambatan tindak lanjut menjadi di bawah 10%.
- Meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan.

8.3 Rekomendasi Strategis

Admin Evaluasi merekomendasikan:

- Memanfaatkan data pengaduan sebagai dasar penyusunan kebijakan.
- Melakukan benchmarking terhadap unit kerja dengan kinerja terbaik.
- Meningkatkan kualitas dashboard monitoring.
- Memperkuat analisis data pengaduan.
- Mengembangkan sistem evaluasi berbasis indikator kinerja.

8.4 Prioritas Tahun 2026

Prioritas peningkatan pengelolaan pengaduan meliputi:

1. Percepatan verifikasi.
2. Peningkatan kualitas jawaban.
3. Percepatan tindak lanjut.
4. Penguatan koordinasi.
5. Peningkatan penggunaan aplikasi mobile.
6. Peningkatan kompetensi pengelola.

8.5 Target Kinerja

Indikator	Target 2026
Tingkat Tindak Lanjut	≥75%
Verifikasi Tepat Waktu	≥80%
Tindak Lanjut Tepat Waktu	≥75%
Penggunaan Mobile	≥25%
Kepuasan Pelapor	Meningkat

BAB IX

PENUTUP

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! di Kementerian Kehutanan selama Tahun 2025 menunjukkan kinerja yang baik.

Sebanyak **74 laporan masyarakat** berhasil dikelola melalui mekanisme SP4N-LAPOR!, dengan tingkat tindak lanjut mencapai **100%**. Capaian tersebut menunjukkan komitmen seluruh unit kerja dalam memberikan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif.

Evaluasi juga menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan, terutama pada aspek kecepatan verifikasi, pemerataan waktu tindak lanjut antarunit kerja, serta peningkatan pemanfaatan aplikasi mobile.

Melalui evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan, diharapkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kehutanan dapat semakin efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Peningkatan koordinasi, pemanfaatan teknologi informasi, penguatan kompetensi SDM, serta pengembangan sistem monitoring diharapkan mampu mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pelayanan publik yang berkualitas.

Laporan Tahunan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik SP4N-LAPOR! Tahun 2025 ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan tugas sekaligus sebagai bahan evaluasi untuk penyempurnaan pengelolaan pengaduan pada periode berikutnya.

Kementerian Kehutanan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan yang profesional, transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.