DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, DESA,
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI RIAU

LAPORAN
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

TAHUN 2025

JANUARI S.D. DESEMBER 2025



Bersinergi Mewujudkan Pelayanan Publik yang Berkualitas

PEKANBARU
2025

DAFTAR ISI

Cover 1

Daftar Isi 2

Bab I Pendahuluan 3

Bab II Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 5

Bab III Evaluasi 6

Bab IV Kesimpulan 7

Bab V Penutup 8

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaannya, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan pengaduan, keluhan, pertanyaan, maupun aspirasi sebagai bentuk partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu sumber informasi yang penting bagi Pemerintah Daerah untuk mengetahui berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, setiap pengaduan yang diterima perlu dikelola secara tertib, responsif, transparan, dan akuntabel, mulai dari penerimaan, pencatatan, identifikasi permasalahan, tindak lanjut sampai dengan penyelesaian.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau sebagai salah satu perangkat daerah Pemerintah Provinsi Riau memiliki peran dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan masyarakat dan desa serta kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan kewenangannya.

Dalam rangka memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan memperoleh informasi, Dinas menerima pengaduan melalui kanal yang tersedia, antara lain Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional–Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dan surat elektronik (e-mail) serta sosial media.

Pengelolaan pengaduan tersebut menjadi bagian dari upaya Dinas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan respons terhadap permasalahan yang disampaikan masyarakat, serta menjadikan pengaduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan penyelenggaraan pelayanan.

Berdasarkan hasil pemantauan dan rekapitulasi pengaduan pada periode tersebut, tidak terdapat laporan atau pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal pengaduan yang dikelola Dinas, sehingga jumlah pengaduan yang tercatat selama Tahun 2025 adalah nihil (0).

B. Dasar Hukum

Pengelolaan pengaduan pelayanan publik berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2023 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!);
7. Ketentuan dan kebijakan Pemerintah Provinsi Riau terkait penyelenggaraan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat; dan
8. Ketentuan internal Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau terkait pengelolaan pengaduan pelayanan publik.

PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2025 saat ini merupakan regulasi utama penyelenggaraan SP4N dan secara resmi mencabut PermenPANRB Nomor 62 Tahun 2018.

C. Maksud dan Tujuan

Laporan ini disusun sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau.
Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah:

1. Mendokumentasikan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik selama Tahun 2025;
2. Mengetahui jumlah laporan dan pengaduan yang diterima melalui kanal pengaduan;
3. Memastikan adanya pemantauan terhadap kanal pengaduan yang tersedia;
4. Menyediakan bahan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Menjadi bahan dokumentasi pelaksanaan pelayanan publik; dan
6. Mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas..

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan meliputi pengaduan yang tercatat pada rekapitulasi pengaduan Dinas selama periode Januari sampai dengan Desember 2025, yang meliputi:

1. Nomor dan tanggal pengaduan;
2. Media pengaduan;
3. Nama pengirim/pelapor;
4. Isi pengaduan;
5. Tindak lanjut pengaduan;
6. Tanggal tindak lanjut;
7. Status tindak lanjut;
8. Durasi penyelesaian; dan
9. Kesimpulan/keterangan terkait ada atau tidaknya pelanggaran.

BAB II
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

A. Media Pengaduan

Berdasarkan rekapitulasi yang tersedia, seluruh pengaduan yang tercatat selama periode Januari sampai dengan Desember 2025.

NO	Media Pengaduan	Jumlah	Persentase
N I H I L			

BAB III
EVALUASI

A. Monitoring Kanal Pengaduan

Pemantauan terhadap kanal pengaduan dilakukan sebagai bagian dari upaya memastikan tersedianya akses bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan dan pengaduan pelayanan publik.

Selama periode Januari sampai dengan Desember 2025, hasil pemantauan menunjukkan bahwa tidak terdapat laporan atau pengaduan masyarakat yang tercatat melalui kanal pengaduan Dinas.

B. Evaluasi

Berdasarkan hasil monitoring, kondisi nihilnya laporan/pengaduan selama periode pelaporan menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaduan yang memerlukan proses penanganan dan penyelesaian oleh Dinas selama Tahun 2025.

Namun demikian, kondisi nihil pengaduan tidak menghilangkan kebutuhan untuk tetap melakukan pemantauan terhadap kanal pengaduan. Ketersediaan kanal dan pemantauan secara berkala perlu dipertahankan agar masyarakat tetap memperoleh akses untuk menyampaikan laporan, pengaduan, saran, dan aspirasi.

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan hasil monitoring dan rekapitulasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau selama periode Januari s.d. Desember 2025, dapat disimpulkan bahwa:

1. Dinas menyediakan kanal pengaduan sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan dan pengaduan pelayanan publik.
2. Selama periode Januari s.d. Desember 2025, tidak terdapat laporan atau pengaduan masyarakat yang tercatat melalui kanal pengaduan tersebut.
3. Jumlah laporan/pengaduan yang masuk adalah nihil (0).
4. Karena tidak terdapat laporan/pengaduan yang masuk, tidak terdapat pengaduan yang memerlukan tindak lanjut maupun penyelesaian.
5. Monitoring terhadap kanal pengaduan tetap dilaksanakan sebagai bagian dari upaya memastikan akses masyarakat terhadap mekanisme pengaduan pelayanan publik.
6. Kondisi nihil pengaduan menjadi bagian dari hasil monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik selama Tahun 2025.

BAB V
PENUTUP

Demikian Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2025 ini disusun sebagai bentuk dokumentasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan dokumentasi, monitoring, dan evaluasi dalam rangka menjaga serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Pekanbaru, 02 Januari 2026
Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa,
Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Provinsi Riau

MHD FIRDAUS, S.E., M.M
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 196909211998031003