



LAPOR!

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

2026

LAPORAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN

MELALUI APLIKASI SP4N LAPOR

PERIODE 1 DESEMBER 2025 S.D. 30
JUNI 2026



INSPEKTORAT JENDERAL
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kementerian Perhubungan sebagai badan publik mempunyai visi untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan transportasi yang handal, berdaya saing, dan memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Dengan cakupan tanggung jawab yang sangat luas yaitu di sektor darat, laut, udara, dan perkeretaapian, maupun sektor penunjang lainnya, masyarakat tentu membutuhkan suatu saluran informasi yang menyeluruh terkait pelayanan transportasi di seluruh sektor tersebut. Seiring dengan keterbukaan informasi, masyarakat lebih peduli atas hak pelayanan yang harus diberikan pemerintah dan lebih menuntut akan tersedianya pelayanan publik yang lebih baik lagi. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang menjangkau masyarakat yang lebih luas, kanal pengaduan dan permintaan informasi menjadi salah satu solusi untuk menyediakan pelayanan publik. Oleh karena itu, tuntutan pelayanan publik yang cepat dan efektif harus terus diupayakan sebagai salah satu program percepatan reformasi birokrasi.

Untuk mewujudkan komitmen tersebut, Kementerian Perhubungan menyediakan saluran melalui portal SP4N LAPOR (lapor.go.id). Portal LAPOR dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional, dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan publik. SP4N LAPOR telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

SP4N LAPOR sebagai wadah masyarakat untuk melaporkan terkait pelayanan publik atau isu-isu yang mereka alami. Ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan masalah atau keluhan terkait dengan pelayanan publik yang mereka terima dari berbagai instansi pemerintah. SP4N LAPOR dapat diakses melalui beberapa kanal yaitu *Website* www.lapor.go.id, SP4N LAPOR dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang menanganinya.

B. Dasar Hukum

- a. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 38 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Komunikasi Publik;
- g. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 4 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan; dan
- h. Instruksi Menteri Perhubungan Nomor IM 13 Tahun 2024 tentang Peningkatan Pemanfaatan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat di Bidang Perhubungan.

C. Penerima Manfaat

Pemberdayaan masyarakat untuk ikut melakukan pengawasan secara komprehensif terhadap kinerja Kementerian Perhubungan serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kementerian Perhubungan sehingga dapat mewujudkan citra positif. Adapun penerima manfaat dari kegiatan ini adalah:

1. Masyarakat/Publik yang membutuhkan informasi mengenai sektor transportasi, maupun informasi lain yang telah didokumentasikan dan dalam penguasaan Kementerian Perhubungan dan yang membutuhkan penanganan pengaduan di bidang transportasi;
2. Badan Publik dalam hal ini Kementerian Perhubungan selaku penyelenggara negara, untuk meningkatkan profesionalisme dan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik di lingkungan Kementerian Perhubungan.

D. Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan SP4N Lapor melibatkan sub sektor, badan-badan, dan sektor penunjang lainnya untuk melakukan tindak lanjut dari laporan/pengaduan yang masuk dan melanjutkan kepada UPT dibawah unit kerja masing-masing apabila ada laporan maupun aspirasi yang ditujukan langsung kepada UPT. Tindak lanjut laporan dilaksanakan sesuai batas waktu yang ditentukan dan dilakukan evaluasi tindak lanjut setiap bulannya.

BAB II

PELAKSANAAN

A. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan Pemanfaatan Aplikasi SP4N LAPOR Kementerian Perhubungan dilaksanakan pada 1 Desember 2025 s.d. 30 Juni 2026.

B. Peserta

Para pengelola SP4N LAPOR di Kementerian Perhubungan, yaitu Setditjen Perhubungan Darat, Setditjen Perhubungan Laut, Setditjen Perhubungan Udara, Setditjen Perkeretaapian, Inspektorat Jenderal, Badan Kebijakan Transportasi, Badan Pengembangan SDM Perhubungan, Sesditjen Integrasi dan Multimoda, dan Biro Komunikasi Informasi Publik.

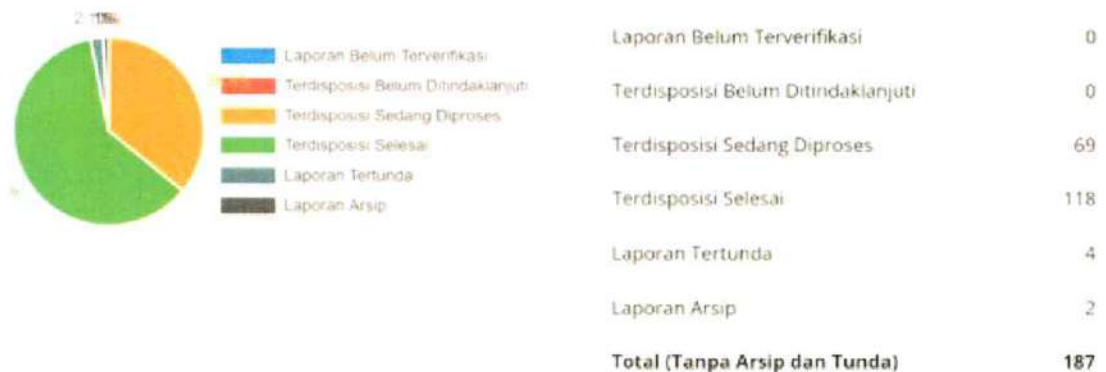
C. HASIL Statistik LAPOR Periode 1 Desember 2025 s.d. 30 Juni 2026.

1. Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	69	118	4	2	187	100	0,4	5	0

Berdasarkan hasil rekapitulasi kinerja pemanfaatan aplikasi SP4N-LAPOR! pada periode 1 Desember 2025 s.d. 30 Juni 2026, diperoleh capaian tindak lanjut laporan sebesar 100%. Dari total 187 laporan yang wajib ditindaklanjuti (di luar laporan berstatus arsip dan tunda), sebanyak 118 laporan telah diselesaikan dan 69 laporan masih dalam proses. Rentang tindak lanjut laporan tercatat selama 0,4 hari

2. Pengelolaan Laporan Masuk



Selama periode 1 Desember 2025 sampai dengan 30 Juni 2026, jumlah laporan yang masuk melalui aplikasi SP4N-LAPOR! tercatat sebanyak 187 laporan. Dengan rincian sebagai berikut:

- Laporan Belum Terverifikasi sebanyak 0 laporan;
- Laporan Terdistribusi Belum Ditindaklanjuti 0 laporan;
- Laporan Terdistribusi Sedang Diproses sebanyak 69 laporan;
- Laporan Terdistribusi Selesai sebanyak 118 laporan;
- Laporan Tertunda 4 laporan; dan
- Laporan Arsip sebanyak 2 laporan.

3. Sumber Laporan



Berdasarkan sumber pengaduan, laporan yang masuk selama periode pelaporan didominasi melalui situs web sebanyak 172 laporan, diikuti oleh Tatap Muka sebanyak 10 laporan, Twitter sebanyak 1 laporan, API sebanyak 3 laporan, Instagram 1 laporan.

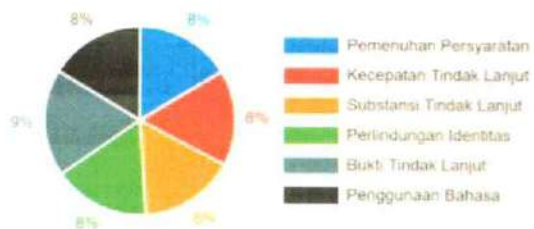
4. Klasifikasi Laporan



Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan	113
Pengaduan Berkadar Pengawasan	31
Aspirasi	30
Permintaan Informasi	13
Total	187

Pengaduan yang masuk selama periode pelaporan dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis, yaitu pengaduan tidak berkadar pengawasan sebanyak 113 laporan, pengaduan berkadar pengawasan sebanyak 31 laporan, aspirasi sebanyak 30 laporan, dan permintaan informasi sebanyak 13 laporan.

5. Penilaian Pengelolaan Pengaduan (Aspek Keluhan)



Pemenuhan Persyaratan	8
Kecepatan Tindak Lanjut	8
Substansi Tindak Lanjut	8
Perlindungan Identitas	8
Bukti Tindak Lanjut	9
Penggunaan Bahasa	8
Total	49

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 7 (tujuh) aspek pengelolaan pengaduan, terdapat total 49 catatan yang perlu dibenahi. **Aspek Bukti Tindak Lanjut** menjadi perhatian utama dengan jumlah temuan terbanyak, yaitu 9 catatan, yang menunjukkan perlunya penguatan pada kelengkapan dan kejelasan dokumen pendukung atas tindak lanjut yang telah dilakukan.

Sementara itu, aspek Pemenuhan Persyaratan, Kecepatan Tindak Lanjut, Substansi Tindak Lanjut, Perlindungan Identitas, dan Penggunaan Bahasa masing-masing terdapat 8 catatan perbaikan. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan masih diperlukan pada aspek administratif, ketepatan waktu respons, kualitas substansi jawaban, perlindungan data pelapor, serta penggunaan bahasa yang komunikatif dan sesuai ketentuan.

6. Sebaran Wilayah Pengaduan



Berdasarkan tabel dan peta tersebut di atas, disajikan data rekapitulasi jumlah pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan provinsi, yang disusun dari jumlah terbanyak hingga paling sedikit. Provinsi DKI Jakarta menempati peringkat pertama dengan jumlah 24 pengaduan, diikuti oleh Provinsi Sumatera Selatan pada peringkat kedua dengan jumlah 22 pengaduan, dan Provinsi Jawa Timur pada peringkat ketiga dengan 20 pengaduan. Berdasarkan peta persebaran pengaduan masyarakat, dapat diketahui bahwa Pulau Jawa mendominasi jumlah pengaduan yang masuk.

7. Rekapitulasi Kinerja Unit Kerja

No	Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP
1	Inspektorat Jenderal Kementerian Perhubungan	0	0	23	7	30	100	0.4	0
2	Direktorat Jenderal Perhubungan Udara	0	0	9	18	27	100	0.3	1.7

No	Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP
3	Badan Kebijakan Transportasi Kementerian Perhubungan	0	0	2	14	16	100	0.6	5
4	Direktorat Jenderal Perhubungan Darat	0	0	7	7	14	100	0.8	0
5	Direktorat Jenderal Perkeretaapian	0	0	5	9	14	100	0.6	5
6	Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) DI Yogyakarta	0	0	3	9	12	100	0.7	0
7	Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Jawa Timur	0	0	1	10	11	100	0.7	0
8	Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Jawa Barat	0	0	0	9	9	100	0.9	5
9	Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Jawa Tengah	0	0	3	3	6	100	1.5	0
10	Direktorat Jenderal Perhubungan Laut	0	0	3	2	5	100	1	0
11	Biro Komunikasi dan Informasi Publik	0	0	0	4	4	100	0	5
12	Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Jakarta;	0	0	0	4	4	100	0.8	5
13	Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kalimantan Barat	0	0	0	4	4	100	0.3	5
14	Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kalianget	0	0	2	1	3	100	0	0
15	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Kemenhub	0	0	0	3	3	100	0.7	0

No	Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP
16	Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas II Banten	0	0	1	2	3	100	0.5	0
17	Balai Pengelola Transportasi Darat Sulawesi Selatan;	0	0	2	0	2	100	0	0
18	Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Nusa Penida	0	0	0	2	2	100	2	0
19	Otoritas Bandar Udara Wilayah IV	0	0	2	0	2	100	1	0
20	Direktorat Jenderal Integrasi Transportasi dan Multimoda	0	0	1	1	2	100	0	0
21	Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Nunukan	0	0	1	0	1	100	0	0
22	Politeknik Pelayaran Barombong;	0	0	0	1	1	100	0	0
23	Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Benoa	0	0	0	1	1	100	0	0
24	Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Utama Makasar	0	0	0	1	1	100	0	0
25	Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Garongkong	0	0	0	1	1	100	0	0
26	Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Palembang	0	0	1	0	1	100	0	0
27	Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan;	0	0	0	1	1	100	2	0

No	Unit Kerja	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Total	%TL	RTL	RHP
28	Balai Pengelola Transportasi Darat Maluku Utara;	0	0	0	1	1	100	1	5
29	Otoritas Bandar Udara Wilayah III	0	0	1	0	1	100	1	0
30	Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Bali	0	0	0	1	1	100	2	0
31	Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Sumatera Utara;	0	0	0	1	1	100	1	0
32	Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran	0	0	0	1	1	100	0	0
33	Otoritas Bandar Udara Wilayah I	0	0	1	0	1	100	0	0
34	Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kalimantan Timur	0	0	1	0	1	100	0	0

Berdasarkan tabel kinerja 34 unit kerja, seluruh unit telah menunjukkan capaian tindak lanjut sebesar 100%, dengan tidak terdapat pengaduan berstatus belum terverifikasi maupun belum ditindaklanjuti. Sebagian besar pengaduan telah diselesaikan, sementara sisanya masih dalam proses, yang secara umum mencerminkan komitmen unit kerja dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat.

Namun demikian, berdasarkan indikator Rentang Tindak Lanjut (RTL), masih terdapat beberapa unit kerja dengan nilai RTL relatif tinggi. Meskipun belum melebihi batas ketentuan 3 hari, angka RTL yang mendekati atau berpotensi melampaui standar tersebut perlu menjadi perhatian. Apabila RTL melebihi 3 hari, hal tersebut merupakan aspek yang harus segera diperbaiki.

Upaya perbaikan yang perlu dilakukan adalah dengan memberikan respons awal dengan lebih cepat sejak pengaduan diterima, melakukan disposisi internal dengan segera, serta memastikan koordinasi yang efektif antarpejabat penghubung agar proses tindak lanjut dapat berlangsung lebih efisien dan sesuai standar waktu pelayanan yang ditetapkan.

8. Rating Kepuasan Masyarakat



Berdasarkan data penilaian kepuasan masyarakat, dari total 187 laporan yang masuk, baru 10 laporan yang telah diberikan penilaian oleh pelapor. Kedua laporan tersebut memperoleh nilai 5 (sangat memuaskan), sehingga menunjukkan bahwa kualitas tindak lanjut yang diberikan telah memenuhi harapan pelapor. Namun demikian, tingkat partisipasi pemberian penilaian masih sangat rendah dibandingkan jumlah laporan yang ditangani.

Kondisi ini mengindikasikan perlunya upaya untuk mendorong partisipasi pelapor dalam memberikan umpan balik atas layanan yang telah diterima. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan menambahkan narasi permintaan pemberian rating atau penilaian pada setiap jawaban tindak lanjut laporan pengaduan. Permintaan tersebut dapat dilakukan melalui pendekatan persuasif, sehingga pelapor terdorong untuk memberikan penilaian sebagai bagian dari evaluasi dan peningkatan kualitas layanan pengaduan ke depan.

BAB III

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Kinerja pemanfaatan aplikasi SP4N LAPOR periode 1 Desember 2025 s.d 30 Juni tahun 2026 diperoleh realisasi tindak lanjut laporan sebesar 100%, dengan rata-rata tindak lanjut laporan 0,4 hari masih sesuai dengan ketentuan <3Hari (Kurang dari tiga hari);
2. Total pengaduan periode 1 Desember 2025 s.d. 30 Juni tahun 2026 sejumlah 187 pengaduan;
3. Sumber laporan periode 1 Desember 2025 s.d. 30 Juni tahun 2026 didominasi oleh *Website* sejumlah 172 laporan ;
4. Laporan Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan memiliki jumlah terbanyak pada periode 1 Desember 2025 s.d. 30 Juni tahun 2026 sejumlah 113 laporan;
5. Provinsi DKI Jakarta menempati daerah dengan pengaduan tertinggi sejumlah 24 pengaduan;
6. Masih terdapat beberapa unit kerja dengan nilai RTL relatif tinggi. Meskipun belum melebihi batas ketentuan 3 hari;
7. Diperoleh 10 laporan yang telah diberikan penilaian oleh pelapor. Kedua laporan tersebut memperoleh nilai 5 (sangat memuaskan).

B. Saran

1. Perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat, agar terus menautkan tautan portal lapor.go.id ke *Website* Kementerian Perhubungan (dephub.go.id).
2. Agar sub sektor mampu menyelesaikan proses pengaduan sejak verifikasi hingga tindak lanjut akhir sesuai batas waktu tindak lanjut di SP4N LAPOR dengan memberikan jawaban substantif, bukan normatif.
3. Agar terus berkoordinasi secara intensif dengan pihak pengelola portal LAPOR yaitu Kementerian PAN RB.

**LAPORAN HASIL EVALUASI
PENGELOLAAN SIMADU DAN VERIFIKASI PENGADUAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

Periode 01 Desember 2025 s.d. 30 Juni 2026

1. Dasar Penugasan

- a. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 53 Tahun 2014 tentang Penanganan dan Tindak Lanjut Pengaduan Pelanggaran (*Whistleblower*) di lingkungan Kementerian Perhubungan;
- b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 4 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;
- c. Peraturan Inspektur Jenderal Kementerian Perhubungan Nomor PR. ITJEN 2 Tahun 2025 tentang Petunjuk Pelaksanaan Organisasi, Tata Kerja, dan Kegiatan Inspektorat Jenderal;
- d. Peraturan Inspektur Jenderal Kementerian Perhubungan Nomor PR.ITJEN 4 Tahun 2025 tentang Pedoman Teknis Audit Dengan Tujuan Tertentu di Lingkungan Inspektorat Jenderal Kementerian Perhubungan.

2. Tujuan Penugasan

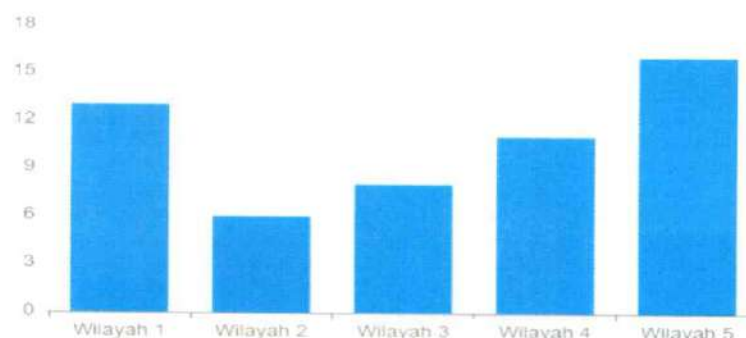
Tujuan pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) adalah dalam rangka membantu mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme di lingkungan Kementerian Perhubungan.

3. Hasil Kegiatan Pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan Tahun Anggaran 2025

Hasil kegiatan pengelolaan Sistem Manajemen Pengaduan (SIMADU) periode 01 Desember 2025 s.d. 30 Juni 2026 berdasarkan jumlah dan status pengaduan, kanal sumber pengaduan, Eselon I, jenis/tema pengaduan, dan berdasarkan kategori pengaduan sebagai berikut:

a. Jumlah Pengaduan Masuk dan Penanggung Jawab

Beban Kerja Wilayah Pengawasan



Jumlah pengaduan berdasarkan Penanggung Jawab (PIC) adalah Korwas, sebagai berikut:

Jumlah pengaduan masuk periode 01 Desember 2025 s.d. 30 Juni 2026 ke masing-masing Koordinator Pengawasan (Korwas) sebagai berikut:

1. Korwas I jumlah **13** pengaduan (**13,54 %**);
2. Korwas II Jumlah **6** pengaduan (**6,25%**);
3. Korwas III Jumlah **8** pengaduan (**8,33 %**);
4. Korwas IV Jumlah **11** pengaduan (**11,46%**);
5. Korwas V Jumlah **16** pengaduan (**16,67%**).

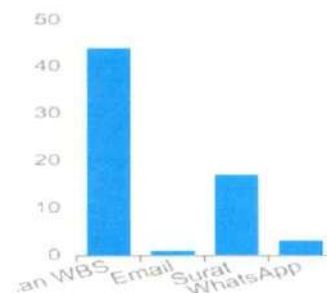
Keterangan:

Terdapat 42 pengaduan (**43,75%**) **SPAM** (berulang/tidak sesuai kategori), sehingga total aduan berjumlah **96** pengaduan.

b. Kanal Sumber Pengaduan

Kanal yang menjadi sumber pengaduan adalah sebagai berikut:

Saluran Aduan



Sumber kanal pengaduan sebanyak **1** melalui email (**1,04%**), 17 pengaduan melalui surat (**17,71%**), SIMADU sebanyak **44** pengaduan (**45,83%**), Lainnya sebanyak **31** pengaduan (**32,29%**), dan 3 pengaduan melalui aplikasi Whatsapp (**3,13%**) dengan **total 96** pengaduan.

c. Pengaduan Berdasarkan Eselon I

Status Pengaduan Per Unit Kerja



Pengaduan berdasarkan unit Eselon I adalah sebagai berikut:

- 1) Sekretariat Jenderal sebanyak **1** pengaduan (**1,04%**);
- 2) Direktorat Jenderal Perhubungan Darat sebanyak **11** pengaduan (**11,46%**);

- 3) Direktorat Jenderal Perhubungan Udara sebanyak **9** pengaduan (**9,38 %**);
- 4) Direktorat Jenderal Perhubungan Laut sebanyak **16** pengaduan (**16,67%**);
- 5) Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia sebanyak **1** pengaduan (**1,04%**);
- 6) Direktorat Jenderal Perkeretaapian sebanyak **12** pengaduan (**4,56%**); Direktorat Jenderal Perkeretaapian sebanyak **2** pengaduan (**2,08%**).

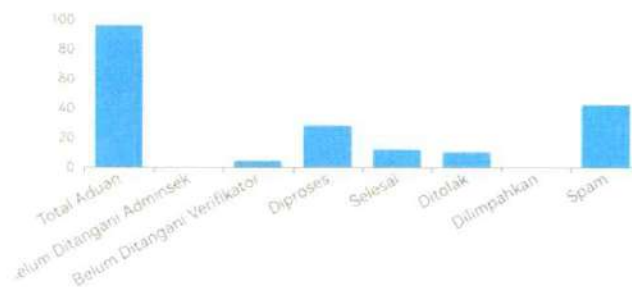
Keterangan:

Terdapat **56** pengaduan lainnya yaitu **4** pengaduan baru (**4,17%**), **10** pengaduan (**10,42%**) ditolak, dan **42** pengaduan SPAM (**43,75%**), sehingga total aduan berjumlah **96** pengaduan.

d. Status Pengaduan

Pada periode 01 Desember 2025 s.d. 30 Juni 2026 masuk dengan status sebagai berikut:

Rincian Total Aduan



- 1) Selesai sebanyak **12** pengaduan (**12,50%**);
- 2) Belum Ditangani Verifikator sebanyak **4** pengaduan (**4,17%**);
- 3) Proses penanganan sebanyak **28** pengaduan (**29,17%**);
- 4) Ditolak sebanyak **10** pengaduan (**10,42%**);
- 5) SPAM (Berulang/tidak sesuai kategori) sebanyak **42** pengaduan (**43,75%**).

Sehingga total aduan berjumlah **96** pengaduan.

e. Jenis Pengaduan

Pengaduan berdasarkan jenis yang diadukan (tema pengaduan) adalah sebagai berikut:

Kategori Aduan



- 1) Pelayanan Publik (PP) sebanyak **11** pengaduan (**11,46%**);
- 2) Pengadaan Barang/Jasa (PBJ) **9** pengaduan (**9,38%**);
- 3) Kepegawaian (KPG) **20** pengaduan (**20,83%**).

Keterangan:

Terdapat **56** pengaduan lainnya yaitu **4** pengaduan baru (**4,17%**), **10** pengaduan (**10,42%**) ditolak, dan **42** pengaduan SPAM (**43,75%**), sehingga total aduan berjumlah **96** pengaduan.

Pengaduan Pelayanan Publik terkait diantaranya pengaduan atas layanan kepelabuhan yang tidak prima, Kondisi Terminal Terpadu tidak sesuai, perundungan pada taruna dan pungli.

Pengaduan Pengadaan Barang/Jasa (PBJ) terkait dengan pengaduan atas dugaan persekongkolan dalam tender, sanggahan pemenang lelang tender, pengaduan atas dugaan praktik suap dalam tender, dan penyalahgunaan wewenang dalam proses pelaksanaan tender.

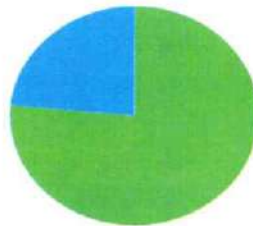
Pengaduan Kepegawaian terkait dengan pengaduan atas kekerasan dalam rumah tangga, pengaduan atas penyalahgunaan wewenang, pengaduan atas dugaan perselingkuhan atas istri sah, dan pengaduan dugaan penggelapan uang.

f. Kategori Pengaduan

Pengaduan berdasarkan kategori pengaduan adalah sebagai berikut:

Jenis Laporan

■ Dumas ■ WBS



Pengaduan Masyarakat (Dumas) sebanyak **34** pengaduan (**35,42%**) dan **6** pengaduan *Whistleblowing* (**6,25%**) dari pengaduan yang ditangani.

Keterangan:

Terdapat **56** pengaduan lainnya yaitu **4** pengaduan baru (**4,17%**), **10** pengaduan (**10,42%**) ditolak, dan **42** pengaduan SPAM (**43,75%**), sehingga total aduan berjumlah **96** pengaduan.

Demikian hasil kegiatan evaluasi pengelolaan SIMADU dan Verifikasi Pengaduan Kementerian Perhubungan periode 01 Desember 2025 s.d. 30 Juni 2026 yang dapat kami sampaikan.

Koordinator Pengawasan IV

Indrahadi Wibowo, S.S.IT., M.M., C.Fr.A., QIA.

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 196904302005021001