

**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT PADA
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI RIAU
TAHUN 2025**



**BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI RIAU
PEKANBARU**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai upaya secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan atas pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan, pengaduan merupakan upaya penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan kata lain pengaduan masyarakat adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan, maupun atas nama kelompok/organisasi yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku, pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah, yang dilakukadisiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai pemerintah.

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk menerima atau menindaklanjuti aduan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa masyarakat adalah salah satu pengawas eksternal dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena pengaduan publik memiliki peran yang sangat strategis, pengelolaan pengaduan harus dilaksanakan dengan baik, melalui penyediaan sarana dan media pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, serta senantiasa menangani dan menindaklanjuti pengaduan.

Untuk itu, sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan pengelolaan pengaduan publik, disusun laporan untuk mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian pengelolaan pengaduan masyarakat agar selanjutnya dapat dilaksanakan lebih baik lagi.

1.2 Tujuan, Sasaran dan Manfaat

a. Tujuan

- 1) Menerima dan menangani Konsultasi dan Pengaduan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Menindaklanjuti jenis pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan pengaduan yang berkadar pengawasan.
 - a) Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan adalah pengaduan yang isinya dapat mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggara pelayanan.
 - b) Pengaduan yang Berkadar Pengawasan adalah pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara di lingkungan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau.
- 3) Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan pada aspek kepentingan penyelenggara dan aspek kepentingan penerima layanan.

b. Sasaran

Sasaran dari pengelolaan Konsultasi dan Pengaduan masyarakat di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau adalah:

- 1) Memberi ruang kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi yang benar dan menyampaikan keluhan dan pengaduan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari diberikannya ruang untuk pengaduan masyarakat adalah:

- 1) Dari aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*),
pengelolaan
Konsultasi dan Pengaduan merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Dari aspek kepentingan penerima layanan (*customers*)
merupakan sarana
menyampaikan Konsultasi dan Pengaduan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

1.3 Tim Pengelola Konsultasi dan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan publik dilakukan oleh Petugas yang ditunjuk berdasarkan SK Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau Nomor: KPTS.20/VII/2022 tentang Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat dan *Whistle Blowing System (WBS)* Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau dengan tugas sebagai berikut:

- a. Menerima dan mencatat setiap pengaduan pelanggaran baik melalui WBS maupun saluran pengaduan lainnya.
- b. Melakukan validasi pelapor pengaduan masyarakat dan WBS.
- c. Menganalisis pengaduan dugaan pelanggaran melalui WBS maupun saluran pengaduan lainnya.
- d. Menyusun laporan penyelesaian pengaduan masyarakat dan WBS.

BAB II

TINDAK LANJUT KONSULTASI DAN PENGADUAN

2.1 Dasar hukum pelaksanaan

Berbagai Peraturan dan Kebijakan yang terkait dengan sistem pengelolaan pelayanan publik nasional antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman;
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi;
- e. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik **Secara** Nasional
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
- h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

2.2 Tindak Lanjut Pengelolaan Konsultasi dan Pengaduan

2.2.1 Tahapan Tindak Lanjut Pengelolaan Konsultasi

Ruangan Konsultasi pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau berfungsi menampung pengaduan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan menindaklanjutinya dengan memberikan penjelasan lebih lanjut sekaligus saran dan solusi untuk membantu masyarakat dalam hal keuangan dan aset.

Adapun tahapan tindak lanjut Konsultasi di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau sebagai berikut:

- 1) Masyarakat datang ke ruangan Konsultasi dan mengisi buku registrasi serta memberikan penjelasan mengenai substansi yang dikonsultasikan.

- 2) Melakukan verifikasi terhadap substansi yang dikonsultasikan berkaitan dengan standar pelayanan di lingkungan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau.
- 3) Memberikan penjelasan dan pemahaman kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan peraturan.
- 4) Memberikan saran dan solusi dalam melakukan proses penyelesaian pengaduan dan konsultasi kepada masyarakat.
- 5) Mempersilahkan masyarakat untuk datang kembali apabila membutuhkan konsultasi atau dapat melalui email dan media sosial Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau.

2.2.2 Tahapan Tindak Lanjut Pengelolaan Pengaduan

Ruangan Pengaduan berfungsi untuk menampung keluhan yang diadukan oleh Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau dan kemudian menindaklanjutinya sesuai dengan ketentuan.

Adapun tahapan tindak lanjut Pengaduan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau sebagai berikut:

1. Menerima dan mencatat substansi yang diadukan.
2. Melakukan verifikasi terhadap substansi Pengaduan, antara lain:
 - a. mengidentifikasi subyek dan objek pengaduan.
 - b. melakukan konfirmasi kepada pihak yang diadukan berdasarkan informasi pengaduan.
 - c. Memberikan tanggapan awal dalam bentuk edukasi penanganan konsultasi dan pengaduan.
3. Mendistribusikan substansi pengaduan sesuai jenis pengaduan, yaitu:
 - a. Jenis pengaduan yang tidak melibatkan bidang secara langsung dapat diselesaikan langsung oleh Petugas, namun apabila Petugas tidak memiliki kewenangan dapat menyampaikan kepada pimpinan atau atasan langsung untuk dapat ditindaklanjuti sesuai kewenangan pimpinan.
 - b. Jenis pengaduan yang melibatkan bidang harus disampaikan langsung kepada pimpinan untuk ditindaklanjuti oleh Bidang yang bersangkutan sesuai kewenangannya.

2.3 Bentuk Konsultasi dan Pengaduan

Bentuk konsultasi dan pengaduan yang disampaikan oleh Masyarakat dapat berkaitan tentang:

- a. Konsultasi mengenai standar pelayanan.
- b. Pengaduan mengenai pelaksanaan pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- c. Pengaduan mengenai pengabaian kewajiban petugas sebagai penyelenggara pelayanan.
- d. Pengaduan mengenai pelanggaran larangan / kode etik oleh petugas sebagai penyelenggara pelayanan publik.

2.4 Saluran Konsultasi dan Pengaduan

Beberapa saluran konsultasi dan pengaduan yang disediakan bagi masyarakat,

yaitu:

- a. tatap muka;
- b. *call-centre* (telepon, whatsapp)
- c. surat atau email;
- d. Whistle Blowing System (WBS);
- e. Media sosial (instagram, facebook dan lain-lain);
- f. website;
- g. SP4N-LAPOR!

BAB III
MONITORING DAN EVALUASI TINDAK LANJUT KONSULTASI DAN
PENGADUAN

3.1 Monitoring Tindak Lanjut Konsultasi dan Pengaduan

Terkait dengan pemanfaatan Ruang Konsultasi dan Pengaduan oleh masyarakat di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau, dapat diuraikan bentuk substansi konsultasi dan pengaduan yang disampaikan oleh Masyarakat dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 3.1
Substansi Konsultasi dan Pengaduan Tahun 2025

No	Bentuk Substansi	Ada	Tidak Ada	Jumlah
1	Konsultasi mengenai standar pelayanan	√		6
2	Keluhan dan pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan			
	a. pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan	-	√	-
	b. pengabaian kewajiban petugas sebagai penyelenggara pelayanan	-	√	-
	c. pelanggaran larangan / kode etik oleh petugas penyelenggara pelayanan publik	-	√	-
Jumlah				6

Berdasarkan informasi yang disajikan Tabel 3.1 di atas diketahui bahwa pada Tahun 2025 terdapat 6 substansi yang disampaikan oleh Masyarakat melalui layanan Pengaduan dan Konsultasi terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau pada Tahun 2025.

3.1.1 Monitoring Tindak Lanjut Konsultasi

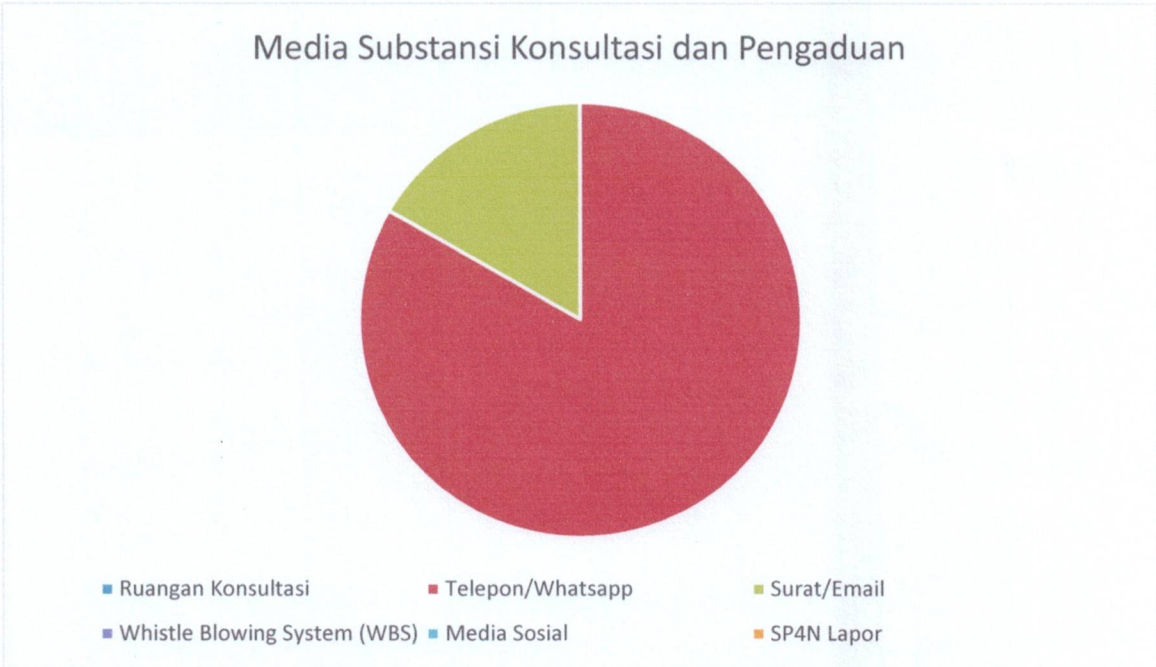
Berdasarkan hasil monitoring tindak lanjut penanganan layanan Konsultasi dan Pengaduan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau pada Tahun 2025 terhadap sejumlah substansi konsultasi dan pengaduan yang disampaikan oleh Masyarakat kepada petugas Ruang Konsultasi dan Pengaduan dapat diamati melalui data yang disajikan pada Tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2
Media dan Substansi Konsultasi dan Pengaduan Tahun 2025

No	Saluran/Media Konsultasi	Jumlah Substansi Konsultasi			
		K	P	Frekuensi	Persentase
1	Ruangan Konsultasi	0	0	0	0,00
2	Telepon/Whatsapp	5	0	5	83,33
3	Surat/Email	1	0	1	16,67
4	Whistle Blowing System (WBS)	0	0	0	0,00
5	Media Sosial	0	0	0	0,00
6	SP4N Lapor	0	0	0	0,00

Tabel 3.2 di atas menunjukan saluran atau media yang dimanfaatkan Masyarakat untuk berkonsultasi sebagian besar melalui Telepon/Whatsapp, yakni 83,33 %.

Media Substansi Konsultasi dan Pengaduan Tahun 2025



Grafik 1. Jumlah Penanganan Konsultasi dan Pengaduan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau pada Tahun 2025

Adapun bentuk substansi yang dikonsultasikan oleh masyarakat kepada Petugas Ruangan Konsultasi dan Pengaduan sebagai berikut:

Adapun bentuk substansi yang dikonsultasikan oleh masyarakat kepada Petugas Loker Pengaduan dan konsultasi sebagai berikut:

1) Konfirmasi Belanja Alat/Bahan Cetak dan Pemeliharaan BMD

Substansi yang disampaikan adalah ingin mengetahui informasi tentang Belanja Alat/Bahan Cetak dan Pemeliharaan BMD.

2) Data untuk perhitungan PDRB Provinsi Riau Triwulan IV Tahun 2024

Substansi yang disampaikan adalah Ingin mengetahui Data untuk perhitungan PDRB Provinsi Riau Triwulan IV Tahun 2024.

3) Data untuk perhitungan PDRB Provinsi Riau Triwulan I Tahun 2025

Substansi yang disampaikan adalah Ingin mengetahui Data untuk perhitungan PDRB Provinsi Riau Triwulan I Tahun 2025.

4) Data untuk perhitungan PDRB Provinsi Riau Triwulan II Tahun 2025

Substansi yang disampaikan adalah Ingin mengetahui Data untuk perhitungan PDRB Provinsi Riau Triwulan II Tahun 2025.

5) Data untuk perhitungan PDRB Provinsi Riau Triwulan III Tahun 2025

Substansi yang disampaikan adalah Ingin mengetahui Data untuk perhitungan PDRB Provinsi Riau Triwulan III Tahun 2025.

6) Permintaan Data Sektoral 2025

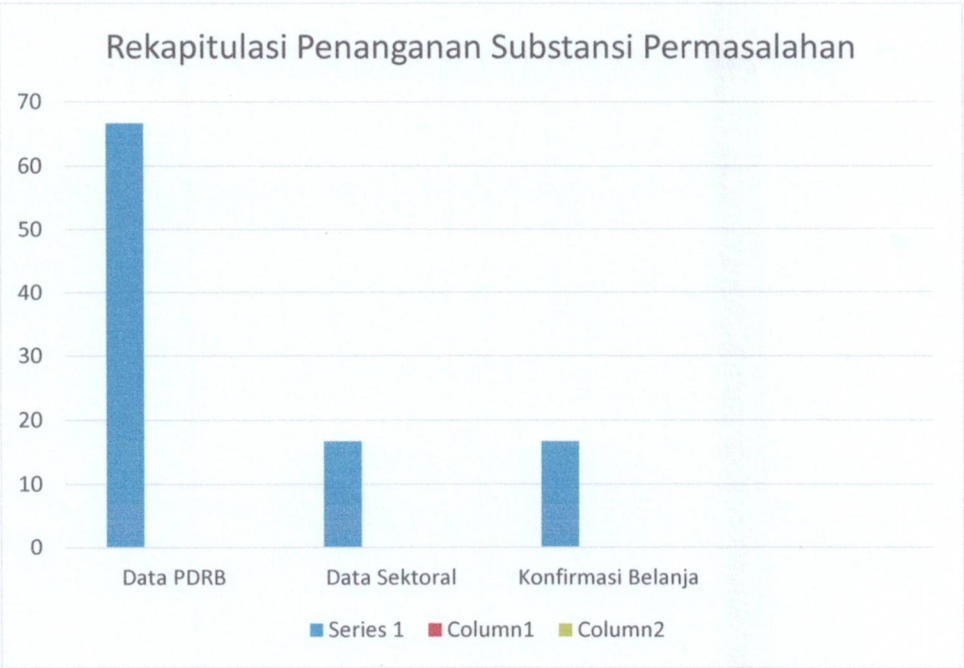
Substansi yang disampaikan adalah Ingin mengetahui Data Sektoral 2025.

Hasil monitoring terhadap penanganan tindaklanjut substansi konsultasi di atas dirangkum dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3
Monitoring Penanganan Substansi Konsultasi dan
Pengaduan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset
Daerah Provinsi Riau pada Tahun 2025

No	Substansi			Penanganan	Saran Konsultasi
	Uraian	Jumlah	%		
1	Data PDRB	4	66,66	Memberikan Informasi sesuai ketentuan	Pemberian Informasi sesuai ketentuan
2	Data Sektoral	1	16,67	Memberikan Informasi sesuai ketentuan	Pemberian Informasi sesuai ketentuan
3	Konfirmasi Belanja	1	16,67	Memberikan Informasi sesuai ketentuan	Pemberian Informasi sesuai ketentuan

Dari data yang disajikan pada Tabel 3.3 di atas dapat dibuat grafik rekapitulasi penanganan substansi permasalahan yang dikonsultasikan masyarakat pada Tahun 2025 dalam bentuk infografis sebagai berikut:



Grafik 2. Infografis Persentase Penanganan Substansi
Permasalahan Yang Dikonsultasikan Masyarakat pada Layanan
Konsultasi dan Pengaduan di Badan Pengelola Keuangan dan
Aset Daerah Provinsi Riau pada Tahun 2025.

Dari diagram di atas dapat diamati bahwa substansi yang paling banyak dikonsultasikan adalah mengenai Data PDRB, yaitu sebesar 66,66 %, selanjutnya mengenai Data Sektorial sebesar 16,67 % dan Konfirmasi Belanja sebesar 16,67 %.

3.1.2 Monitoring Tindak Lanjut Pengaduan

Hasil monitoring sepanjang Tahun 2025 ditemukan beberapa substansi yang disampaikan melalui beberapa media konsultasi dan pengaduan. Secara keseluruhan dari substansi permasalahan yang disampaikan adalah substansi terkait dengan permintaan data/informasi.

3.2 Evaluasi Tindak Lanjut Konsultasi dan Pengaduan

Evaluasi tindaklanjut berguna untuk mengetahui kesesuaian penanganan konsultasi dan pengaduan dengan ketentuan, dan mengidentifikasi kendala serta solusi untuk mengatasinya agar dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan penanganan dalam tindak lanjut konsultasi dan pengaduan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan kepuasan stakeholder.

Berdasarkan hasil evaluasi dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- a. Materi permohonan informasi publik yang diajukan tidak jelas dan lengkap, sehingga petugas pelayanan harus mengkonfirmasi kembali substansi permohonan informasi kepada pemohon informasi.
- b. Persepsi atau pemahaman diantara pegawai (baik pejabat maupun staf) tentang keterbukaan informasi belum sama, sehingga menyebabkan respon/tanggapan yang kurang optimal dan kurang efektifnya waktu pelayanan.
- c. Anggaran pengelolaan informasi masih perlu ditingkatkan terutama dalam peningkatan kompetensi petugas dan operasional pengumpulan data dan informasi.
- d. Belum semua data dan informasi di *backup* dalam bentuk *softcopy* dan disimpan dalam ruang/space yang memadai karena belum adanya area dan akses pengamanan informasi secara khusus.

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan data-data yang disampaikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Substansi pengaduan yang disampaikan oleh Stakeholder terkait yang melakukan Konsultasi dan Pengaduan melalui Whatsapp pada Tahun 2025 adalah 5 item.
- b. Substansi pengaduan yang disampaikan oleh Masyarakat yang melakukan Konsultasi dan Pengaduan melalui surat pada Tahun 2025 adalah 1 item.
- c. Substansi konsultasi yang langsung ditindaklanjuti adalah 6 item yang dikelompokkan sebanyak 3 (tiga) substansi, yaitu:
 - 1) Permohonan Informasi Data PDRB
 - 2) Permohonan Informasi Data Sektor
 - 3) Konfirmasi Belanja Alat/Bahan Cetak dan Pemeliharaan BMD
- d. Petugas telah menindaklanjuti substansi yang dikonsultasikan dengan memberikan penjelasan dan pemahaman serta saran kepada Stakeholder terkait sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Hasil konsultasi dan pengaduan yang ditindaklanjuti disampaikan kepada publik melalui media online maupun offline.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil evaluasi tindak lanjut konsultasi dan pengaduan diatas dapat diberikan rekomendasi sebagai berikut :

- a. Mempersingkat waktu pelayanan agar lebih efektif dalam memberikan tanggapan, sehingga pemohon mendapatkan jawaban yang cepat dan pasti.
- b. Memberikan pemahaman kepada Pejabat maupun Staf sehingga terjadi persamaan pemahaman dalam hal penyediaan data dan pemberian layanan informasi publik.
- c. Peningkatan kompetensi petugas melalui kursus atau diklat terkait dengan pengelolaan informasi dan pelayanan publik.