



---

BUKU PANDUAN  
UNTUK PENYELENGGARA DAN ADMINISTRATOR  
PADA PEMERINTAH PROVINSI/KABUPATEN/KOTA



**ADOPSI DAN INTEGRASI**  
**LAPOR! - SP4N**  
**UNTUK PELAYANAN PUBLIK**  
**YANG LEBIH BAIK**

**2016**

Buku Panduan ini disusun atas kerjasama antara Kementerian  
Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenpanRB),  
Kantor Staf Presiden (KSP) dan Ombudsman Republik Indonesia (ORI)

# Daftar Isi

<b>Pengantar</b>	iv
1. Tujuan Pembuatan Buku Panduan	iv
2. Dasar Hukum	iv
3. SP4N dan Sistem LAPOR!	iv
<b>Bagian Pertama – Kerangka Hukum dan Kebijakan Pelayanan Publik dan Pengelolaan Pengaduan</b>	1
1. Berbagai Kerangka Hukum dan Kebijakan Pelaksanaan SP4N	2
2. Tentang Pelayanan Publik	2
3. Keterbukaan Informasi Publik	5
4. Ombudsman dan Pengawasan Pelayanan Publik	5
5. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	6
6. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)	10
<b>Bagian Kedua – Tata Kerja Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)</b>	15
1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)	16
2. Kemitraan KemenpanRB, KSP dan ORI dalam Pengelolaan LAPOR! SP4N	17
3. Kelembagaan SP4N di tingkat K/L/D	18
4. Tata Kerja Pengelolaan Pengaduan dalam SP4N	19
5. Integrasi Pada Sistem LAPOR!	26
<b>Bagian Ketiga – Petunjuk Teknis Penggunaan Sistem LAPOR! SP4N</b>	29
1. Tentang LAPOR!	30
2. Kebutuhan Sumber Daya untuk Adopsi LAPOR!	30
3. Panduan Akses	31
4. Verifikasi Laporan	32
5. Penyesuaian Data Laporan	54
6. Monitoring Tindak Lanjut	58
7. Tutup Laporan	62
8. Fitur pada Halaman Administrasi LAPOR!	62
9. Digitalisasi Laporan Pengaduan Fisik ke Dalam Data Elektronik Sistem LAPOR!	82
10. Pemanfaatan Data dan Informasi Pengaduan dalam sistem LAPOR! untuk Monitoring, Evaluasi dan Penyempurnaan Kebijakan/Sistem	89

# Pengantar

## 1. Tujuan Pembuatan Buku Panduan

Buku Panduan ini disusun sebagai panduan teknis bagi Pemerintah Daerah di tingkat Provinsi/ Kabupaten/Kota untuk melaksanakan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) dengan cara mengadopsi, menggunakan dan mengintegrasikan sistem LAPOR!

Buku Panduan ini terbagi atas tiga bagian:

- Bagian Pertama mengenai Kerangka Hukum dan Kebijakan Pelayanan Publik dan Pengelolaan Pengaduan
- Bagian Kedua mengenai Tata Kerja Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)
- Bagian Ketiga mengenai Petunjuk Teknis Penggunaan Sistem LAPOR! SP4N.

## 2. Dasar Hukum

Berbagai Peraturan dan Kebijakan yang terkait dengan sistem pengelolaan pelayanan publik nasional (SP4N) dan sistem LAPOR antara lain adalah sebagai berikut:

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi
- Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Untuk memberikan panduan pelaksanaan tugas juga disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kantor Staf Presiden dan Ombudsman Republik Indonesia.

## 3. SP4N dan Sistem LAPOR!

Penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan juga masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik sehingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat. Namun dalam praktik pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya dapat terjadi duplikasi penanganan pengaduan; atau bahkan bisa terjadi

suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara dengan alasan pengaduan bukan menjadi bidang tugasnya.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N dibentuk untuk merealisasikan kebijakan “**no wrongdoor policy**” yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani. SP4N bertujuan agar:

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

LAPOR! atau Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara online yang dikelola oleh Kantor Staf Kepresidenan (KSP). LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Ketentuan ini mengamankan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, terintegrasi dengan LAPOR! Baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas. Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi, Ombudsman RI dan KSP telah menandatangani *Memorandum of Understanding (MoU)* untuk memanfaatkan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR!





# Bagian Pertama

Kerangka Hukum dan Kebijakan  
Pelayanan Publik dan Pengelolaan  
Pengaduan

## 1. Berbagai Kerangka Hukum dan Kebijakan Pelaksanaan SP4N

Berbagai peraturan perundangan yang relevan dengan pelaksanaan SP4N 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 Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik
- f. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Berbagai peraturan perundangan di atas mengatur beberapa hal yang penting antara lain sebagai berikut

## 2. Tentang Pelayanan Publik

### 2.1. Pengertian Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik

- Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara (Pasal 1 UU Nomor 25/2009).
- Sedangkan yang dimaksud sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Pasal 1 UU Nomor 25/2009).

### 2.2. Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Pasal 4 UU Nomor 25/2009:

- Kepentingan umum
- Kepastian hukum
- Kesamaan hak
- Keseimbangan hak dan kewajiban
- Keprofesionalan
- Partisipatif
- Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- Keterbukaan
- Akuntabilitas
- Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- Ketepatan waktu
- Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan



### 2.3. Ruang lingkup dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik (Pasal 5 UU Nomor 25/2009) adalah:

- Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan jasa publik meliputi:

- 1) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, seperti: pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan navigasi laut, pelayanan peradilan, pelayanan lalu lintas, pelayanan keamanan dan pelayanan pasar.
- 2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, seperti: jasa pelayanan jasa transportasi angkutan udara/laut/darat yang dilakukan oleh PT Garuda Indonesia, PT Merpati Airlines, PT Pelni, PT KAI, PT DAMRI, serta jasa penyediaan air bersih yang dilakukan oleh perusahaan daerah air minum.
- 3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, seperti:
  - a) Jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin oleh rumah sakit swasta,
  - b) Jasa penyelenggaraan pendidikan oleh pihak swasta harus mengikuti ketentuan penyelenggaraan pendidikan nasional,
  - c) Jasa pelayanan angkutan bus antarkota atau dalam jita, rute dan tarifnya ditentukan oleh pemerintah,
  - d) Jasa pelayanan angkutan udara kelas ekonomi, tarif batas atasnya ditetapkan oleh pemerintah,
  - e) Jasa pendirian panti sosial,
  - f) Jasa pelayanan keamanan.

Pelayanan barang publik meliputi:

- 1) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, seperti:
  - a) Penyediaan obat untuk flu burung yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara di Kementerian Kesehatan,
  - b) Kapal penumpang yang dikelola oleh PT. PELNI (Persero) untuk memperlancar pelayanan perhubungan antar pulau yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja negara di Kementerian Perhubungan,
  - c) Penyediaan infrastruktur transportasi perkotaan yang pengadaannya menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- 2) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, seperti:

- a) Listrik hasil pengelolaan PT. PLN (Persero),
  - b) Air bersih hasil pengelolaan perusahaan daerah air minum.
- 3) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, seperti:
- a) Kebijakan menugaskan PT. Pertamina (Persero) dalam menyalurkan bahan bakar minyak jenis premium dengan harga yang sama untuk eceran di seluruh Indonesia,
  - b) Kebijakan memberikan subsidi agar harga produk dijual lebih murah guna mendorong petani berproduksi,
  - c) Kebijakan memberantas atau mengurangi penyakit gondok yang dilakukan melalui pemberian yodium pada setiap garam,
  - d) Kebijakan menjamin harga jual gabah ditingkat petani melalui penetapan harga pembelian gabah yang dibeli oleh Perum Badan Usaha Logistik,
  - e) Kebijakan pengamanan cadangan pangan melalui pengamanan harga pangan pokok, pengelolaan cadangan dan distribusi pangan kepada golongan masyarakat tertentu,
  - f) Kebijakan pengadaan tabung gas tiga kilogram untuk kelompok masyarakat tertentu dalam rangka konversi minyak tanah ke gas.

Pelayanan administratif meliputi:

- 1) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara, seperti: akta kelahiran, akta kematian, izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah dan surat nikah.
- 2) Tindakan administratif oleh instansi non-pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan, seperti: urusan perbankan, asuransi, kesehatan, keamanan, pengelolaan kawasan industri, dan pengelolaan kegiatan sosial.

## 2.4. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Pasal 34 UU Nomor 25/2009):

- Adil dan tidak diskriminatif;
- Cermat;
- Santun dan ramah;
- Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-lurut;
- Profesional;
- Tidak mempersulit; patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan
- Integritas institusi penyelenggara;
- Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- Tidak menyalahgunakan sarana, prasarana & fasilitas pelayanan publik;
- Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi informasi serta proaktif dalam kepentingan masyarakat;
- Tidak menyalahgunakan informasi, dan/atau kewenangan yang dimiliki;

- Sesuai dengan kepastasan; dan
- Tidak menyimpang dari prosedur.

### 3. Keterbukaan Informasi Publik

Hak masyarakat terhadap Informasi Publik (UU Nomor 14/2008)

- Setiap Orang berhak:
  - melihat dan mengetahui Informasi Publik;
  - menghadiri pertemuan publik yang terbuka untuk umum untuk memperoleh Informasi Publik;
  - mendapatkan salinan Informasi Publik melalui permohonan sesuai dengan Undang-Undang ini; dan/atau
  - menyebarluaskan Informasi Publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- Setiap Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan permintaan Informasi Publik disertai alasan permintaan tersebut
- Setiap Pemohon Informasi Publik berhak mengajukan gugatan ke pengadilan apabila mendapat hambatan atau kegagalan
- Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan

### 4. Ombudsman dan Pengawasan Pelayanan Publik

#### 4.1. Ombudsman RI dan kewenangannya

Berdasarkan UU Nomor 37/2008 beberapa pengaturan penting tentang Ombudsman RI adalah sebagai berikut:

- Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang sebagian atau seluruh dananya dari APBN atau APBD.
- Ombudsman bertugas:
  - Menerima Laporan dugaan Maladministrasi penyelenggaraan pelayanan publik;
  - Melakukan pemeriksaan substansi atas Laporan;
  - Menindaklanjuti Laporan dalam kewenangan Ombudsman;
  - Melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
  - Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga negara atau lembaga pemerintahan lainnya serta lembaga kemasyarakatan dan perseorangan;
  - Membangun jaringan kerja;
  - Melakukan upaya pencegahan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan

#### 4.2. Penanganan Pengaduan oleh Ombudsman RI

Dalam hal seseorang tidak mendapatkan layanan dan ditanggapi pengaduannya secara layak oleh penyelenggara layanan, yang bersangkutan dapat menyampaikan Laporan kepada Ombudsman. Sesuai ketentuan pasal 24 ayat (1) c Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, bahwa Pelapor tidak dapat menyampaikan pengaduan secara langsung kepada Ombudsman Republik Indonesia. Untuk dapat mengadu, pengadu terlebih dahulu harus menyampaikan pengaduan kepada instansi penyelenggara layanan publik atau atasannya terkait permasalahan yang dikeluhkan. Jika pengaduan yang telah disampaikan tersebut belum atau tidak memperoleh penyelesaian atau memperoleh penyelesaian tetapi tidak sebagaimana mestinya, Pengadu dapat mengadu kepada Ombudsman RI. Dalam konteks ini instansi penyelenggara layanan publik diwajibkan untuk menyediakan unit penanganan pengaduan dan petugas pengelola pengaduan yang bertugas menangani pengaduan yang disampaikan Pengadu.

#### 4.3. Penyelesaian Pengaduan oleh Ombudsman

Ombudsman wajib menerima dan berwenang menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menindaklanjuti laporan masyarakat oleh Ombudsman dilakukan dengan:

- 1) Permintaan klarifikasi secara tertulis maupun lisan
- 2) Pemeriksaan lapangan/investigasi
- 3) Mediasi dan Konsiliasi
- 4) Ajudikasi khusus
- 5) Rekomendasi

### 5. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

#### 5.1. Pengertian

- Pengelolaan pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan (PERPRES Nomor 76/2013 dan Permenpan Nomor 24/2014).
- Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara (PERPRES Nomor 76/2013 dan Permenpan Nomor 24/2014).

#### 5.2. Pengaduan Pelayanan Publik

- Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik (PERPRES Nomor 76/2013 dan Permenpan Nomor 24/2014).
- Pengadu dengan kebutuhan khusus adalah individu yang memiliki keterbatasan fisik (disable citizen), antara lain: tuna netra, tuna rungu dan tuna daksa (Permenpan Nomor 24/2014).

### 5.3. Pihak-pihak yang dapat diadukan

- Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu (UU Nomor 25/2009).
- Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik (Pasal 40 UU Nomor 25/2009) kepada:
  - a. Penyelenggara
  - b. Ombudsman
  - c. Dewan Perwakilan Rakyat
  - d. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi
  - e. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/ Kota

### 5.4. Sarana Penanganan Pengaduan

- Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan (UU Nomor 25/2009, Perpres Nomor 76/2013, dan Permenpan Nomor 24/2014)
- Penyediaan sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau kebutuhan khusus

### 5.5. Mekanisme Penanganan Pengaduan

- Penyelenggara wajib menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan (PERPRES Nomor 76/2013).
- Mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan meliputi (PERPRES Nomor 76/2013):
  - a. Penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan serta pemberian tanggapan kepada pengadu.
  - b. Penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti, dan seleksi.
  - c. Penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya.
  - d. Penyelesaian pengaduan, terdiri dan penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantauan, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut, dan pengarsipan.

### 5.6. Penerimaan Pengaduan

- Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan (Pasal 44 UU Nomor 25/2009)
- Penyelenggara wajib menyediakan Formulir pengaduan (untuk pengaduan yang disampaikan langsung) memuat sekurang-kurangnya (PERPRES Nomor 76/2013):
  - Identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap;
  - Uraian keluhan atas pelayanan; dan
  - Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan
- Dalam hal pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, pengelola wajib membantu mengisi formulir (PERPRES Nomor 76/2013).

### 5.7. Pemeriksaan Pengaduan

Berdasarkan UU Nomor 25/2009 pemeriksaan pengaduan dilakukan sebagai berikut:

- Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan.
- Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak, dan tidak memungut biaya.
- Dalam hal pengadu keberatan dipertemukan dengan pihak teradu karena alasan tertentu yang dapat mengancam atau merugikan kepentingan pengadu, dengar pendapat dapat dilakukan secara terpisah.
- Dalam hal pengadu menuntut ganti rugi, pihak pengadu menguraikan kerugian yang ditimbulkan akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

### 5.8. Respon dan Penyelesaian Pengaduan

- Penyelesaian pengaduan harus dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, dan dapat dipertanggungjawabkan (PERPRES Nomor 76/2013).
- Penyelesaian pengaduan dan tindakan korektif harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik pada setiap penyelenggara (PERPRES Nomor 76/2013)..
- Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap (Pasal 50 UU Nomor 25/2009).
- Keputusan wajib disampaikan kepada pihak pengadu paling lambat 14 (empat belas) hari sejak diputuskan (Pasal 50 UU Nomor 25/2009).

### 5.9. Penyelesaian Pengaduan oleh penyelenggara pelayanan publik

- Penyelenggara pengaduan wajib memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakannya. Proses dan mekanisme penyelesaian pengaduan oleh penyelenggara dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
- Penyelenggara atau pelaksana dapat dikenakan sanksi apabila dalam pemberian pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan, yaitu sanksi berupa:
  - a. Teguran tertulis
  - b. Pembebasan dari jabatan
  - c. Penurunan gaji
  - d. Penurunan Pangkat
  - e. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri
  - f. Pemberhentian tidak dengan hormat
  - g. Pembekuan misi dan atau izin yang diterbitkan oleh instansi pemerintah
  - h. Pencabutan Izin

### 5.10. Kewajiban Pengelola Pelayanan Pengaduan (PERPRES Nomor 76/2013)

Pengelola layanan wajib berperilaku:

- Empati, hormat dan santun, tanpa pamrih, dan tanpa unsur pemaksaan;
- Cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif, dan tidak memungut biaya;
- Menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan

- perundang-undangan;
  - Memberikan penjelasan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani;
  - Mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan; dan
  - Memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.
- Pengelola dilarang:
- Menggunakan fasilitas sarana prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok; dan
  - Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan.
- Publikasi Pelayanan Pengaduan
- Penyelenggara berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan (PERPRES Nomor 76/2013).

### 5.11. Perlindungan dan Kerahasiaan

- Pengelola layanan wajib menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (UU Nomor 25/2009)
- Dalam melakukan pemeriksaan materi aduan, penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan (PERPRES Nomor 76/2013).
- Dalam hal diperlukan atau pengadu meminta perlindungan, pimpinan penyelenggara wajib memberikan perlindungan kepada pengadu selama proses pengelolaan pengaduan (PERPRES Nomor 76/2013).

### 5.12. Standar Pelayanan Pengaduan

- Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (PERPRES Nomor 76/2013)
- Setiap Penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan, termasuk standar pelayanan pengaduan (PERPRES Nomor 76/2013).
- Penyelenggara dalam menyusun Standar Pelayanan wajib mengikutsertakan Masyarakat dan Pihak Terkait yaitu semua pihak penerima manfaat layanan publik, tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, organisasi profesi dan LSM. Tujuannya adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan (PERPRES Nomor 76/2013).
- Rancangan Standar Pelayanan paling sedikit memuat (PERPRES Nomor 76/2013):
  - Dasar hukum;
  - Persyaratan;
  - Sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - Jangka waktu penyelesaian;
  - Biaya/tarif;
  - Produk pelayanan;
  - Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  - Kompetensi Pelaksana;
  - Pengawasan internal;
  - Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

- Jumlah Pelaksana;
- Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan
- Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- Evaluasi kinerja Pelaksana.

### 5.13. Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi

- Pengelola wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada penyelenggara secara berkala
- Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi materi dan kategori pengaduan, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil penanganan, serta tanggapan pengadu.
- Penyelenggara wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala
- Hasil pemantauan dan evaluasi wajib ditindaklanjuti oleh penyelenggara untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.

## 6. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

### 6.1. Konsep Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

- Pengelolaan pengaduan secara nasional merupakan integrasi pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik (PERPRES Nomor 76/2013)
- Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disebut SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap Penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik (Permenpan Nomor 24/2014).
- Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari Penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik (Permenpan Nomor 24/2014).

### 6.2. Koordinasi antar K/L Pengelola SP4N

- Kementerian PAN mempunyai tugas melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional dengan cara (Permenpan Nomor 24/2014):
  - a. Melakukan evaluasi secara berkala mengenai perkembangan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional;
  - b. Melakukan koordinasi dengan Ombudsman Republik Indonesia untuk evaluasi tindak lanjut pengaduan pelayanan publik;
  - c. Melakukan pengembangan jaringan dan mengintegrasikan secara berjenjang pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional;
  - d. Menyediakan sistem informasi yang memudahkan evaluasi perkembangan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional; dan
  - e. Melaporkan perkembangan pengaduan pelayanan publik secara nasional.



### 6.3. Penyelenggaraan di Tingkat Penyelenggara

Berdasarkan Permenpan Nomor 24/2014) kebutuhan sumber daya dalam penyelenggaraan SP4N adalah sebagai berikut:

- Pembina atau pejabat yang diberi wewenang wajib menugaskan pejabat/pegawai atau satuan organisasi untuk melaksanakan tugas pengelolaan pengaduan pelayanan publik
- Pembina wajib menjamin anggaran pembiayaan pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang dianggarkan tiap tahun
- Pembina menyediakan SDM sesuai standar kompetensi untuk pengelola pengaduan pelayanan publik
- Pembina wajib menyediakan sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik, dan dengan memperhatikan kebutuhan khusus. Sarana tersebut dapat berupa tempat/ruangan, kotak pengaduan, formulir pengaduan, perangkat teknologi informasi

### 6.4. Penerimaan Pengaduan

Berdasarkan Permenpan Nomor 24/2014 penerimaan pengaduan adalah sebagai berikut:

- Penyelenggara wajib menerima pengaduan sesuai dengan kebijakan “no wrong door policy”, yaitu menerima pengaduan dari manapun dan jenis apapun serta menjamin bahwa pengaduan akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani
- Penerimaan Pengaduan meliputi:
  - Pengaduan secara langsung atau lisan kepada Penyelenggara
  - Pengaduan secara tidak langsung kepada Penyelenggara, yaitu melalui kotak pengaduan, surat, atau teknologi informasi, seperti: telepon, faksimili, website, surat elektronik (e-mail), media penyiaran, layanan SMS, atau jejaring sosial dan sejenisnya.

### 6.5. Prosedur Penerimaan Pengaduan Langsung dan Tidak Langsung

Prosedur penerimaan pengaduan secara langsung berdasarkan Permenpan Nomor 24/2014 adalah sebagai berikut:

- Pengelola menerima pengadu di tempat Penyelenggara;
- Identitas Pengadu dijamin kerahasiaannya;
- Pengelola wajib mendengarkan, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung;
- Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan penyelenggara, maka pengaduan tersebut diteruskan kepada Penyelenggara yang berwenang dan diinformasikan kepada pengadu;
- Pengelola wajib mencatat setiap pengaduan (identitas pengadu meliputi nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan, tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan)
- Apabila pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu mengisi formulir pengaduan.

Prosedur Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung berdasarkan Permenpan Nomor 24/2014 adalah sebagai berikut:

- Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan penyelenggara, maka pengaduan tersebut diteruskan kepada Penyelenggara yang berwenang dan diinformasikan kepada pengadu;

- Pengaduan dapat diabaikan jika tidak menyebutkan identitas atau anonim dan tidak ada nomor kontak yang bisa dihubungi
- Pengelola memberikan respon awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima
- Pengelola memberikan nomor pengaduan kepada pengadu untuk menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan;
- Penyelenggara wajib menyediakan sarana bagi pengadu untuk dapat memantau status penyelesaian pengaduan

## 6.6. Penyelesaian Pengaduan

Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik (Permenpan Nomor 24/2014)

- Penyelenggara bertanggungjawab atas penyelesaian pengaduan.
- Penyelesaian/solusi harus spesifik, terukur, dapat dicapai, realistis.
- Solusi dapat berupa penyelesaian pengaduan dan/atau rencana perbaikan pelayanan.
- Solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara.
- Pengelola pengaduan wajib merahasiakan informasi yang bersifat pribadi, dan merupakan rahasia negara/jabatan.
- Pengelola pengaduan wajib memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat status penyelesaian pengaduannya.
- Penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 60 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan.

## 6.7. Pengarsipan Pengaduan

Berdasarkan Permenpan Nomor 24/2014 dokumen dan pelaporan pengaduan dianjurkan disimpan secara digital. Apabila terdapat data *hardcopy* wajib diubah menjadi data *softcopy* dan disimpan dalam database.

## 6.8. Evaluasi dan Pemantauan

Evaluasi dan Pemantauan (Permenpan Nomor 24/2014)

- Pemantauan dilakukan secara berjenjang dan Hasil pemantauan digunakan sebagai bahan untuk perbaikan pelayanan publik
- Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 bulan sekali dalam setahun dan hasilnya digunakan untuk perbaikan pelayanan publik.

## 6.9. Integrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pengintegrasian (Permenpan Nomor 24/2014)

- Pengintegrasian SP4N bertujuan membangun integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang, agar berjalan efektif, efisien, serta memudahkan penggunaannya
- Dalam rangka pengintegrasian, Kementerian membangun dan mengembangkan SP4N berlandaskan asas mudah, murah, cepat, terjangkau, transparan, dan akuntabel.
- Penyelenggaraan SP4N oleh Kementerian dikoordinasikan dengan Ombudsman Republik Indonesia, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian/Lembaga lainnya, dan Pemerintah Daerah.
- Sistem tersebut merupakan sistem informasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis web yang dapat diakses dengan mudah oleh penyelenggara dan masyarakat

sesuai dengan keperluan dan kebutuhannya.

- Dengan demikian, penyelenggara tidak perlu membuat sistem tersendiri.

#### Tantangan dalam Koordinasi dan Integrasi SP4N

- Dalam Penjelasan Permenpan Nomor 3/2015 tentang Roadmap SP4N dijelaskan bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara belum efektif dan terintegrasi. Masing-masing berjalan parsial, tidak terkoordinir dan terintegrasi dengan baik sehingga pengelolaan pengaduan tidak efektif dan tidak efisien, misalnya terjadinya duplikasi penanganan dan penyelesaian, atau bahkan suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara karena dianggap bukan menjadi bidang tugasnya.
- Oleh karena itu disusun Roadmap Pengembangan SP4N dalam Permenpan Nomor 3/2015 yang bertujuan menyamakan pemahaman, langkah dan tindakan dalam mewujudkan SP4N dan menjadi panduan dalam tahapan pelaksanaannya.

#### Sasaran dan Langkah dalam Integrasi SP4N

- Pada Tahun 2017 integrasi vertikal dan horizontal pengelolaan SP4N, dimana akan dicapai kondisi sebagai berikut:
  - a. Seluruh Penyelenggara mengimplementasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi berbasis teknologi informasi dengan LAPOR, baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, maupun secara dari unit terbawah sampai dengan unit tertinggi.
  - b. Sumberdaya manusia yang mengelola pengaduan pelayanan publik telah terlatih dan kompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
  - c. Setiap Penyelenggara memiliki mekanisme dan prosedur yang transparan dan akuntabel dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
  - d. Masyarakat sudah mempunyai kesadaran akan partisipasi dan pentingnya pengaduan, berani menyampaikan pengaduan, dan mempunyai sikap bahwa pengaduan berguna bukan hanya untuk diri sendiri tapi juga untuk orang lain dan untuk pemerintah.
  - e. Penggunaan teknologi informasi yang luas dan terkini dalam pengelolaan pelayanan publik.
- Langkah-langkah Per Tahun:
  - a. 2015 – Pemerintah daerah diharapkan telah memiliki pengelolaan pengaduan efektif; dan melakukan program penyiapan sarana, kapasitas SDM dan kelembagaan, mekanisme dan prosedur, melakukan pemantauan dan evaluasi
  - b. 2016 – Pengelolaan pengaduan telah terintegrasi dengan SP4N dan terlaksana prinsip *no wrong dor policy*; dan melakukan program pengintegrasian dengan SP4N, peningkatan kapasitas SDM dan kelembagaan, melakukan pemantauan dan evaluasi
  - c. 2017 – Pengelolaan pengaduan terintegrasi dan efektif antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai teratas berbasis TI; dan melakukan program peningkatan kapasitas SDM dan organisasi, pemantapan sistem SP4N, melakukan pemantauan dan evaluasi
  - d. 2018 – 2019 – Pengembangan lebih lanjut SP4N





## **Bagian Kedua**

Tata Kerja Sistem Pengelolaan Pengaduan  
Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

## 1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N)

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 merupakan langkah awal untuk mendorong kinerja lembaga negara yang lebih berorientasi pada pelayanan. Berbagai langkah perbaikan dan inovasi terus dilakukan untuk memastikan agar pelayanan publik semakin cepat dan efisien, dan pada akhirnya masyarakat semakin dimudahkan dalam memperoleh hak-haknya. Meski demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik mensyaratkan peran serta masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan, pengawasan, monitoring dan evaluasi.

Penanganan pengaduan yang efektif dan memberikan penyelesaian bagi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik. Pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan juga masyarakat juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik sehingga membantu terciptanya rasa aman di tengah-tengah masyarakat. Sistem penanganan pengaduan selain sebagai penyalur kepentingan masyarakat juga memiliki aspek pemberdayaan. Tersedianya layanan pengaduan masyarakat mendorong masyarakat untuk memahami haknya dan kemudian dapat mengajukan keluhan atau laporan ketika haknya dilanggar. Di sisi lain, informasi dan hasil yang diperoleh melalui mekanisme penanganan pengaduan memberikan dorongan kepada Negara untuk melakukan perubahan terhadap sistem yang dinilai lemah (*demand driven reform*) melalui penjatihan sanksi terhadap pejabat yang dilaporkan atau memperbaiki kebijakan yang dinilai bermasalah.

Dalam praktik pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya dapat terjadi duplikasi penanganan pengaduan; atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara dengan alasan pengaduan bukan menjadi bidang tugasnya.

**Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N 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 berwenang menangani.** Berdasarkan prinsip tersebut SP4N dibentuk dengan tujuan agar:

1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015. Ketentuan ini mengamanatkan agar seluruh Pemerintah Daerah yang telah menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi, terintegrasi dengan LAPOR! Baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, dari unit terbawah sampai dengan unit teratas. Untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektifitas pengelolaan pengaduan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi, Ombudsman RI dan KSP telah menandatangani *Memorandum of Understanding (MoU)* untuk memanfaatkan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat atau LAPOR!

Dalam PermenpanRB Nomor 3 Tahun 2015, dinyatakan bahwa target pada tahun 2015 adalah seluruh penyelenggara dalam hal ini Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah sudah memiliki pengelolaan pengaduan yang efektif. Sedangkan kondisi yang diharapkan pada tahun 2017 adalah:

1. Seluruh penyelenggara mengimplementasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi berbasis teknologi informasi dengan LAPOR!, baik pengaduan pelayanan publik antar instansi, lintas instansi, maupun secara dari unit terbawah sampai dengan unit tertinggi.
2. Sumberdaya manusia yang mengelola pengaduan pelayanan publik telah terlatih dan kompeten dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
3. Setiap penyelenggara memiliki mekanisme dan prosedur yang transparan dan akuntabel dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
4. Masyarakat sudah mempunyai kesadaran akan partisipasi dan pentingnya pengaduan, berani menyampaikan pengaduan, dan mempunyai sikap bahwa pengaduan berguna bukan hanya untuk diri sendiri tapi juga untuk orang lain dan untuk pemerintah.
5. Penggunaan teknologi informasi yang luas dan terkini dalam pengelolaan pelayanan publik.

Mengacu kepada kondisi yang diharapkan tersebut, maka tiap pengelola pengaduan diharapkan dapat memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan pelayanan publik, termasuk pengelolaan pengaduan. Selanjutnya, tiap penyelenggara juga diminta untuk mengimplementasikan pengelolaan pengaduan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi berbasis teknologi informasi dengan aplikasi LAPOR!

Bagi pengelola pengaduan yang belum memiliki aplikasi untuk pengelolaan pengaduan, disarankan untuk menggunakan aplikasi LAPOR! yang relatif mudah dalam pengelolaannya. Sedangkan bagi pengelola pengaduan yang sudah memiliki aplikasi pengelolaan pengaduan diharapkan dapat melakukan integrasi aplikasi dengan LAPOR!

LAPOR! telah terhubung dengan Kementerian/Lembaga di Pemerintah Pusat dan juga dimanfaatkan oleh Pemerintah daerah dalam mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat. Kementerian/Lembaga di Pemerintahan pusat yang telah terhubung ini diantaranya adalah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Sosial, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Kepolisian Republik Indonesia. Melalui program integrasi diharapkan semakin banyak K/L/D yang terhubung dan terintegrasi pada sistem LAPOR!

## 2. Kemitraan KemenpanRB, KSP dan ORI dalam Pengelolaan LAPOR! SP4N

Pelaksanaan SP4N dikoordinasikan, dikelola dan diawasi oleh tiga lembaga dalam bentuk kemitraan antara KemenpanRB, KSP dan Ombudsman Republik Indonesia. Kerja sama tiga lembaga dalam pengelolaan pengaduan ini dibentuk dalam Nota Kesepahaman Bersama tentang Pemanfaatan Sistem Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) tertanggal 14 Maret 2016 yang kemudian ditindaklanjuti dalam bentuk Perjanjian Kerja Sama (PKS).

**Berdasarkan Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara 3 lembaga tersebut**, pembagian tanggung jawab ketiga lembaga ini dalam pelaksanaan SP4N dan penggunaan sistem LAPOR! dapat dijelaskan sebagai berikut.

**KemenpanRB sebagai Koordinator SP4N** bertanggung jawab sebagai berikut:

- Mempersiapkan kerangka kebijakan yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan LAPOR! sebagai SP4N;

- Melakukan sosialisasi yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan LAPOR!-SP4N;
- Melakukan pembinaan terkait pelaksanaan mekanisme dan prosedur LAPOR!-SP4N secara berjenjang, penguatan kapasitas pengelola pengaduan, integrasi LAPOR!-SP4N serta pembangunan Sistem Informasi Pelayanan Publik di tiap K/L dan Daerah;
- Mengelola laporan pengaduan melalui sistem LAPOR! SP4N yang dialihutugaskan secara bertahap dari KSP;
- Melakukan pengawasan atas kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan dari setiap Penyelenggara pelayanan publik melalui LAPOR!-SP4N.

**Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai penyedia akses dan dukungan teknis sistem LAPOR!-SP4N** bertanggung jawab sebagai berikut:

- Mengelola laporan pengaduan melalui sistem LAPOR! SP4N sebelum sepenuhnya dialihutugaskan kepada KemenpanRB;
- Memberikan dukungan dalam pemanfaatan aplikasi LAPOR!-SP4N serta melakukan pengembangan aplikasi yang dianggap perlu dalam mengakomodasi jenis laporan, pengaduan secara langsung maupun tidak langsung, serta ketentuan lainnya dalam pengelolaan pengaduan;
- Memelihara dan mengembangkan perangkat dan sistem aplikasi LAPOR!-SP4N;
- Memberikan dukungan dan fasilitasi untuk integrasi aplikasi pengaduan lainnya yang telah terbangun ke dalam LAPOR!-SP4N atas permintaan penyelenggara layanan;
- Menyediakan modul panduan dan menyelenggarakan pelatihan tentang sistem LAPOR!
- Menggunakan data LAPOR! untuk menjalankan fungsi pengawasan dan pengendalian pembangunan.

**Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelaksanaan SP4N** bertanggung jawab sebagai berikut:

- Mengawasi pengelolaan dan penyelesaian penanganan pengaduan melalui sistem LAPOR! SP4N terutama dalam hal terjadi penundaan dalam penyelesaian penanganan pengaduan;
- Mengelola laporan pengaduan yang didisposisikan ke Ombudsman RI dari sistem LAPOR! sesuai dengan mekanisme yang berlaku di Ombudsman RI;
- Melakukan tindak lanjut yang diperlukan untuk mendorong perubahan sistemik berdasarkan data-data pengaduan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan negara.

### 3. Kelembagaan SP4N di tingkat K/L/D

Pada tingkat K/L/D Pimpinan Daerah wajib membentuk Tim Koordinasi pengelolaan pengaduan yang bertujuan untuk memastikan adanya keterhubungan dalam proses pengelolaan pengaduan, dan memastikan pengaduan dapat terselesaikan dalam kurun waktu singkat. Tim Koordinasi pengelolaan pengaduan yang melibatkan unsur:

- Pembina
- Pengawas (APIP)
- Pengelola Penanganan Pengaduan (yang dapat berasal dari bagian Organisasi, Humas, atau bagian lain yang dianggap paling relevan dengan tugasnya di daerah)
- Pejabat Penghubung di setiap Satker.



## 4. Tata Kerja Pengelolaan Pengaduan dalam SP4N

### 4.1. Penerimaan

- Laporan yang dikelola adalah laporan yang diterima melalui aplikasi LAPOR!-SP4N dan oleh pengelola pengaduan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Korporasi dan Badan Hukum lainnya yang disampaikan melalui:
  - *langsung*
  - *call-center*
  - *surat atau e-mail*
  - *SMS*
  - *social media*
  - *website*
  - *aplikasi lainnya yang terintegrasi dengan LAPOR!-SP4N*
- Jika pengaduan disampaikan langsung maka Pengelola wajib mendengarkan, mencatat, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung. Pengelola wajib membantu mengisi formulir pengaduan jika Pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca.
- Formulir pengaduan memuat sekurang-kurangnya:
  - identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap
  - susbtansi laporan atas pelayanan
  - tempat dan waktu penyampaian

Dalam hal pengaduan disampaikan melalui Sistem LAPOR! maka sistem telah memiliki format atau template yang dapat diisi langsung oleh pengaduan. Lihat lebih lanjut pada Bagian 3 Buku Manual ini.

### 4.2. Telaah Awal dan Klasifikasi Pengaduan Pelayanan Publik

- Pada saat pengaduan diterima Pengelola melakukan penelaahan awal laporan yaitu mengklasifikasikan laporan, menunda (pending) laporan jika masih diperlukan informasi tambahan, menyimpan (arsip) jika laporan tidak perlu diteruskan.
- Laporan yang termasuk dalam kategori Pengaduan ditelaah untuk melihat kelengkapan dengan kriteria:
  - identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap
  - uraian keluhan atas pelayanan
  - tempat, waktu penyampaian

Jika pengaduan dinilai belum lengkap maka Pengelola meminta Pengadu melengkapi pengaduan. Dan laporan dinyatakan dalam status tertunda (pending).

- Jika dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari Pengadu tidak melengkapi pengaduan maka pengaduan akan diarsipkan. Demikian juga dalam hal pengaduan hanya bersifat aspirasi yang tidak perlu dijawab, maka laporan dapat langsung diarsipkan.
- Laporan dan pengaduan yang disampaikan kepada SP4N meliputi:
  - a. Laporan berupa apresiasi, aspirasi, kritik yang konstruktif dan bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan jenis ini pada umumnya bersifat umum atau tidak ditujukan secara khusus pada penyelenggara layanan tertentu, atau dapat juga ditujukan pada penyelenggara layanan tertentu namun

- isinya laporan tidak secara spesifik mengandung muatan pengaduan yang dapat ditindaklanjuti. Misalnya: “Saya ingin menyampaikan terima kasih kepada Gubernur DKI Jakarta yang telah berupaya melakukan pengembangan sarana transportasi publik”, atau “Pendidikan di Indonesia masih perlu ditingkatkan baik dari kualitas guru maupun infrastrukturnya”. Laporan jenis ini dapat diteruskan kepada pejabat penghubung pada penyelenggara layanan jika dinilai memiliki nilai substansi yang perlu diketahui oleh penyelenggara layanan. Atau laporan jenis ini dapat langsung diarsipkan jika dinilai substansi sangat minim, misalnya: “Lanjutkan kerja baik Dinas Kesehatan Jawa Barat!”. Dalam hal laporan hanya berupa keluhan negatif yang tidak memiliki nilai substansi misalnya “Pemerintah kok kerjanya tidak becus sih!” maka laporan dapat langsung diarsipkan.
- b. Laporan bukan berupa pengaduan dan merupakan permintaan informasi dan keluhan. Laporan jenis ini misalnya: “Saya ingin mengetahui alamat Kantor Imigrasi Jakarta Barat”. Permintaan informasi seperti ini dapat langsung dijawab dengan sebelumnya administrator mencari informasi sesuai kebutuhan pelapor. Tetapi jika permintaan informasi ini berbentuk permohonan informasi yang substansial sebagaimana diatur dalam ketentuan UU Pelayanan Publik dan aturan pelaksanaannya, misalnya “Saya ingin meminta informasi DIPA Mahkamah Agung tahun 2016”, maka laporan ini dapat dijawab dengan merekomendasikan pelapor menempuh mekanisme yang berlaku dalam permohonan informasi sesuai dengan UU Keterbukaan Informasi dan peraturan pelaksanaannya.
  - c. Laporan bersifat pengaduan, antara lain terdiri dari pelayanan publik yang diberikan pemerintah, maladministrasi. Laporan ini adalah laporan yang memenuhi persyaratan untuk didisposisikan dan diselesaikan oleh satuan kerja penyelenggaraan layanan. Laporan ini idealnya memuat identitas pelapor, substansi laporan yang menjelaskan maladministrasi atau aspek pelayanan publik yang dikeluhkan, satuan kerja atau pemberi layanan yang dilaporkan. Dalam hal identitas pelapor diketahui dan substansi laporan dinilai memiliki nilai pengaduan namun misalnya masih perlu dilengkapi agar dapat ditindaklanjuti secara baik, maka administrator dapat meminta pelapor untuk melengkapi laporan. Jika laporan telah lengkap maka kemudian dapat dilakukan disposisi ke satuan kerja penyelenggara layanan yang relevan.
  - d. Laporan bersifat pengaduan yang ditangani oleh lembaga yang memiliki kewenangan khusus. Jenis laporan ini memenuhi syarat untuk digolongkan sebagai pengaduan, tetapi dinilai lebih tepat untuk dilaporkan kepada lembaga pengawasnya yang lebih berwenang. Misalnya laporan pengaduan mengenai perilaku hakim, dapat dijawab dengan merekomendasikan pelapor menghubungi Komisi Yudisial atau Badan Pengawasan Mahkamah Agung. Atau misalnya laporan mengenai pelanggaran pemilu, juga dijawab dengan merekomendasikan untuk melaporkan langsung ke Badan Pengawas Pemilu.

- Area pengaduan meliputi bidang antara lain:
  - Pendidikan & pengajaran
  - Tempat tinggal
  - Komunikasi dan informasi
  - Lingkungan hidup
  - Penanggulangan bencana
  - Pembangunan desa
  - Ketenagakerjaan dan usaha
  - Kesehatan
  - Perbankan
  - Perhubungan
  - Jaminan sosial
  - Infrastruktur
  - Pariwisata
  - Energi
  - Kemaritiman
  - Pertanian
  - Hukum dan keamanan
  - Reformasi birokrasi
  - Sumber daya alam
  - Area strategis lainnya

Catatan: laporan yang diterima melalui sistem LAPOR! dapat langsung dikategorikan sesuai kategori yang tersedia dalam sistem. Kategori ini akan terus berkembang mengikuti perkembangan dalam penanganan pengaduan pada K/L/D.

#### 4.3. Skema Pengelolaan Pengaduan dalam SP4N

##### STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAPOR!-SP4N BERSIFAT PENGADUAN

	UPP K/L/D	UPT	LAPOR!-SP4N	Input	Waktu	Output
1. Penyaluran pengaduan				Hasil telaah		
2. -Telaah lanjutan				Data laporan	3 hari	- Hasil telaah lanjutan
3. Mengkonfirmasi dan Mengklarifikasi laporan dan kelengkapan data untuk tindak lanjut pengaduan				Hasil telaah	3 hari	- Kelengkapan data laporan dan pen-dukungan

Dikoordinasikan oleh Ketua Tim Koordinasi K/L/D

Tim Koordinasi terdiri dari pengelola LAPOR!-SP4N, APIP, serta pejabat penghubung di tiap UPT/Satker

- Dikoordinasikan oleh Ketua Tim Pelaksana
- Pelapor diminta untuk melengkapi dokumen atau laporan tidak ditindaklanjuti
- Hasil dari telaah lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya pemeriksaan atas permasalahan yang dilaporkan

	<p>Menyampaikan laporan hasil telaahan untuk ditindaklanjuti</p>	<p>4</p>	<p>Hasil telaah dan data pendukung</p>	<p>- Maks 60 hari 14 hari</p>	<p>Laporan hasil tindak lanjut</p>	<p>- Laporan diteruskan kepada Admin LAPOR!-SP4N UPT/Inspektorat untuk ditindaklanjuti dalam 60 hari - Laporan yang secara substansi bersifat sistemik dan tidak dapat diselesaikan dalam 60 hari diteruskan LAPOR!-SP4N Nasional</p>
	<p>Melaporkan hasil penyelesaian pengaduan</p>	<p>5</p>	<p>Laporan hasil penyelesaian pengaduan</p>	<p>30 menit</p>	<p>Dokumentasi kinerja pengelolaan dan penyelesaian pengaduan</p>	<p>- Statistik kinerja pengelolaan pengaduan dan penyelesaian pengaduan diinformasikan dalam LAPOR!-SP4N dan SIPP</p>

#### 4.4. Penyaluran/Disposisi Pengaduan

- Jika pengaduan telah dinyatakan lengkap oleh Pengelola, maka pengaduan dapat disalurkan kepada Penyelenggara yang berwenang yaitu Satuan Kerja Pembina dan Instansi di tingkat Kementerian atau Lembaga atau Pemerintah Daerah yang membawahi Unit Penyelenggara terlapor.
- Jika pengaduan ditujukan kepada Penyelenggara yang belum terhubung dalam sistem LAPOR! maka Pengelola akan memberikan informasi kepada Pengadu kontak dari Penyelenggara layanan. Namun Pengelola tetap akan meneruskan kepada Penyelenggara melalui kanal pengaduan lain yang paling memungkinkan.
- Dalam hal terjadi kekeliruan dalam mendisposisikan pengaduan, maka penyelenggara layanan publik dapat mengembalikan disposisi tersebut kepada Admin untuk didistribusikan ulang ke instansi yang tepat.
- Disposisi pengaduan dapat disalurkan ke lebih dari satu penyelenggara layanan, dalam hal demikian maka beberapa penyelenggara layanan yang terkait akan menerima semua pemberitahuan dari sistem terkait proses dan status sehingga pengaduan dinyatakan selesai.
- Penyelenggara layanan meneruskan kembali laporan yang bukan berada dalam kewenangan Instansinya kepada LAPOR!-SP4N tingkat Nasional

#### 4.5. Status dan Tindak Lanjut Pengaduan

- Pengelola menyampaikan respon pertama berupa informasi status pengaduan yang telah disalurkan paling lama 3 (tiga) hari kerja.
- Pengelola menyampaikan informasi status tiap tahapan pengaduan kepada pelapor segera setelah Pengelola menerima informasi status pengaduan dari Penyelenggara.
- Pengelola bertugas untuk memonitor tindak lanjut laporan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong ketuntasan setiap laporan.
- Jika Pengelola tidak mendapat tanggapan yang layak dari Penyelenggara yang berwenang, maka Pengelola wajib menanyakan kembali status pengaduan kepada Penyelenggara.
- Respon dan informasi status pengaduan dianjurkan untuk disusun sesuai dengan konteks dan kebutuhan pengadu dan pengaduan, dan tidak menggunakan template atau format. Tujuannya agar Pengadu merasa diperlakukan dengan baik dan personal oleh Pengelola.

#### 4.6. Penyelesaian Laporan Pengaduan

- Laporan yang termasuk dalam pengaduan non pelayanan publik misalnya pengajuan keberatan permohonan informasi publik kepada KIP, atau pelanggaran etika penegak hukum, disalurkan kepada Lembaga yang berwenang dan dianggap selesai. Pengelola wajib memberitahukan status pengaduannya tersebut beserta alasan.
- Kegiatan penyelesaian pengaduan mengacu pada sistem, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan pengelolaan pengaduan publik pada setiap instansi penerima pengaduan untuk memperoleh keterangan, bukti fisik, bukti dokumen, atau bukti lainnya mengenai kebenaran suatu laporan
- Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu maksimal penyelesaian, yakni;

- 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan;
- 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan; sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan;
- 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan
- Dalam hal laporan berupa pengaduan, untuk memperoleh hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, Pembina/Penanggung Jawab di tiap Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja menetapkan Tim Pemeriksa untuk:
  - Menentukan metode atau prosedur pemeriksaan;
  - Menentukan para pihak yang perlu diminta keterangan;
  - Menentukan validitas dan kecukupan bukti-bukti yang telah diperoleh;
  - Merumuskan hasil pemeriksaan
- Pengelola menyampaikan informasi penyelesaian pengaduan kepada pelapor segera sejak status penyelesaian pengaduan diperoleh dari penyelenggara layanan.
- Jika dalam waktu 60 hari Pengelola belum juga mendapatkan tanggapan yang layak, maka Pengelola menanyakan kepada Pelapor apakah bersedia untuk dibantu menyalurkan laporan tersebut kepada Ombudsman.
- Jika Pelapor bersedia maka Pengelola akan memberitahukan kriteria laporan yang dapat ditindaklanjuti oleh Ombudsman dan meminta Pelapor melengkapi laporannya jika diperlukan. Selanjutnya Pengelola menyalurkan laporan tersebut kepada Ombudsman.
- Pengelola menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui LAPOR!-SP4N. Apabila pengadu menyatakan puas atas hasil, maka pengaduan dinyatakan selesai. Apabila tidak, maka pelaksana dapat mendalami kembali dengan temuan baru atau menyalurkan ke Satuan Kerja Pembina/Penanggung Jawab di atasnya.

#### 4.7. Pelaporan, Monitoring dan Evaluasi

- Pengelola wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada Pembina pada Pemerintah Daerah secara berkala meliputi setidaknya:
  - materi pengaduan
  - kategori pengaduan
  - waktu penerimaan
  - status penyelesaian
  - hasil penanganan
  - tanggapan pengadu

Dalam hal K/L/D telah memiliki sistem LAPOR! maka laporan dapat disusun berdasarkan rekapitulasi laporan yang disediakan oleh sistem.

- Pembina/Penanggung Jawab melalui Tim Koordinasi bertanggung jawab atas percepatan dan kualitas output penyelesaian pengaduan melalui langkah-langkah berikut:
  - menetapkan indikator, target dan baku mutu output kinerja pengelolaan pengaduan;
  - melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
  - melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala

dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;

- melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan.
- Penyelenggara bersama dengan Tim Koordinasi melakukan evaluasi atas penyebab pengaduan dan penyelesaiannya, serta menetapkan tindakan korektif dan rekomendasi atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan bersama dengan Unit Pelayanan Publik serta pemangku kepentingan lain, APIP sesuai materi pengaduan.
- Pembina pada Pemerintah Daerah wajib melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala. Kegiatan pemantauan dan evaluasi terhadap pengaduan dilakukan setiap minimal sebulan sekali, pada rapat pimpinan dengan memaparkan rekapitulasi pengaduan di hadapan pimpinan.

#### 4.8. Standar dan Pedoman Perilaku Pengelola Pengaduan

- Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan berintegritas, cepat, sederhana dan memberikan penyelesaian ketika menyampaikan aspirasi, permintaan informasi, keluhan dan pengaduan. Oleh karena itu dalam memberikan layanan pengaduan Pengelola wajib berperilaku sebagai berikut:
  - empati, hormat dan santun
  - tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
  - cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif
  - transparan dalam memberikan penjelasan
  - mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi
  - memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus
- Untuk menjaga kualitas dan integritas pelayanan pengaduan, Pengelola dilarang untuk menggunakan fasilitas sarana prasarana pengaduan untuk kepentingan pribadi atau kelompok. Pengelola juga tidak diperbolehkan memungut biaya dan menerima imbalan dari Pengadu dalam bentuk apapun pada saat melaksanakan tugasnya.
- Pengelola pengaduan juga harus memperhatikan Pengadu yang berasal dari kelompok rentan dan berkebutuhan khusus. Pengadu yang berasal dari kelompok rentan misalnya masyarakat miskin, masyarakat adat, masyarakat dari desa terpencil, dan seterusnya. Pengadu dengan kebutuhan khusus adalah mereka yang memiliki keterbatasan fisik (difable) antara lain tuna netra, tuna rungu dan tuna daksa.

### 5. Integrasi Pada Sistem LAPOR!

Pengintegrasian Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) bertujuan membangun kesatuan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang, sehingga pengelolaan pengaduan dapat berjalan efektif, efisien, serta memberikan kemudahan penggunaannya. Dalam rangka pengintegrasian, Kementerian membangun dan mengembangkan SP4N berlandaskan asas mudah, murah, cepat, terjangkau, transparan, dan akuntabel. Penyelenggaraan SP4N oleh Kementerian dikoordinasikan dengan Ombudsman Republik Indonesia, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian/Lembaga lainnya, dan Pemerintah Daerah. Sistem tersebut merupakan sistem informasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis web yang dapat diakses dengan mudah oleh penyelenggara dan masyarakat sesuai dengan keperluan



dan kebutuhannya. Dengan demikian, penyelenggara tidak perlu membuat sistem tersendiri.

Manfaat dari keterhubungan dalam pengelolaan pengaduan melalui sistem LAPOR! adalah sistem ini terintegrasi dengan sistem nasional. Dengan demikian, dalam hal terdapat pengaduan yang berada di luar kewenangan Pemerintah Daerah maka dapat tetap disalurkan kepada instansi yang lebih tepat secara cepat. Dengan demikian masyarakat akan lebih terbantu karena benar-benar merasakan manfaat dari kebijakan “no wrong door policy”. Kepentingan masyarakatpun dapat terakomodir dengan cepat.

Adopsi sistem LAPOR! juga menghemat biaya, karena Pemerintah tidak perlu mengeluarkan anggaran dari sisi pengembangan sistem. Anggaran dapat dipusatkan pada peningkatan kapasitas SDM atau aspek-aspek lain yang dinilai memerlukan. Dari sisi teknis, sistem ini juga lebih aman dari peretasan, karena semua kelengkapan teknis didukung melalui Kantor Staf Presiden (KSP) dan dikelola oleh tim yang kompeten dan bekerja sama dengan Badan Sandi negara sehingga keamanan server lebih terjamin.

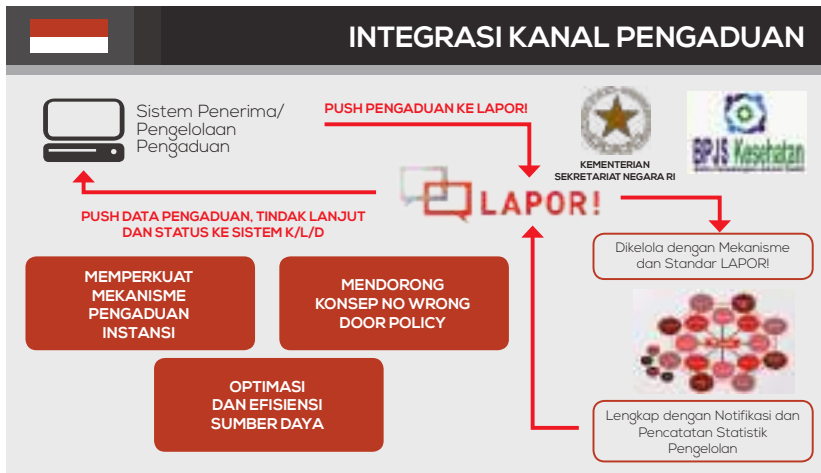
### 5.1. Tata Cara Integrasi

Langkah pertama untuk mewujudkan penanganan pengaduan yang terintegrasi oleh K/L/D adalah dengan melakukan penilaian terhadap sistem pengelolaan pengaduan yang dimiliki saat ini. Penilaian dilakukan dengan berefleksi kepada proses penanganan pengaduan di K/L/D untuk melihat mekanisme atau sistem yang tersedia dan kesiapan penyelenggara dari aspek anggaran, sumber daya manusia dan sarana prasarana.

#### Alternatif Model Integrasi

Di masa mendatang diharapkan LAPOR! akan menjadi sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang terintegrasi sepenuhnya sehingga kebijakan ‘no wrong door policy’ dapat dicapai. Namun ini merupakan langkah jangka panjang yang akan dilakukan secara bertahap. Sedangkan yang diharapkan dapat dilakukan pada tahap ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika pengelolaan pengaduan pada Pemerintah Daerah belum memiliki sistem pengelolaan pengaduan berbasis teknologi informasi, maka dapat segera mengajukan permintaan kepada Pengelola LAPOR! di tingkat nasional dengan menyerahkan alamat email yang akan dihubungkan dengan sistem LAPOR!. Permintaan diajukan kepada Pengelola LAPOR! di tingkat nasional yang pada saat ini dikelola oleh Kedeputusan 1 KSP. Selanjutnya Pemerintah Daerah dapat menunjuk Administrator dan Pejabat Penghubung yang mengelola sistem ini di tingkat daerah.
- 2) Jika Penyelenggara telah memiliki sistem pengelolaan pengaduan berbasis teknologi informasi berupa Twitter, SMS dan Email, maka nomor akun Twitter, SMS dan alamat email yang digunakan dapat diintegrasikan dalam sistem LAPOR! Sehingga Pengelola dapat tetap menggunakan kanal Twitter, SMS dan Email yang telah ada, dan juga dapat menggunakan fitur-fitur lain dalam LAPOR! Selanjutnya Pengelola menunjuk Administrator dan Pejabat Penghubung untuk mengelola sistem LAPOR!
- 3) Jika Penyelenggara telah memiliki sistem pengelolaan pengaduan berbasis teknologi informasi berupa situs dan atau aplikasi pengaduan, maka Pengelola mengadopsi dan melaksanakan sistem LAPOR! bersama-sama dengan sistem yang telah digunakan. Penyelenggara menunjuk Administrator untuk mengelola sistem LAPOR! dan sedapat mungkin mengintegrasikan laporan dalam sistem-sistem pengelolaan pengaduan yang dimiliki ke dalam sistem LAPOR!



### Integrasi Akun Twitter

Untuk mengintegrasikan akun twitter yang telah dimiliki oleh penyelenggara layanan, maka cara yang dapat dilakukan adalah:

- 1) Tentukan akun twitter yang ingin diintegrasikan ke dalam sistem LAPOR! dan ajukan kepada pengelola LAPOR! (pada saat ini dikelola oleh KSP)
- 2) Tentukan hashtag (#) untuk memisahkan tweet yang ditujukan sebagai pengaduan

## INTEGRASI TWITTER INSTANSI

**#LAPOR** Cari

Tentukan akun Twitter yang ingin diintegrasikan

Tentukan Hashtag (#) untuk memisahkan tweet yang ditujukan sebagai pengaduan

Notifikasi tindak lanjut laporan dengan me-mention akun pengirim laporan

**Pemkot Bandung** #BDG



## **Bagian Ketiga**

Petunjuk Teknis Penggunaan  
Sistem LAPOR! – SP4N

## 1. Tentang LAPOR!

LAPOR! pada awalnya, merupakan inisiatif dari Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) untuk mengikutsertakan partisipasi masyarakat di seluruh penjuru Indonesia dalam menjalankan fungsi pengawasan pembangunan nasional. Fungsi UKP4 kemudian digantikan oleh Kantor Staf Presiden (KSP). LAPOR! pada saat ini merupakan salah satu alat monitoring dan verifikasi capaian program prioritas terkait janji Presiden.

LAPOR! secara umum memiliki fungsi sebagai:

1. Alat dokumentasi laporan, baik aspirasi maupun aduan masyarakat
2. Alat tindak lanjut laporan oleh instansi pemerintah (Kementerian/Lembaga/ Pemerintah Daerah)
3. Ruang diskusi antar masyarakat, antar masyarakat-pemerintah, dan antar pemerintah terkait masalah-masalah yang dilaporkan.

LAPOR! telah terhubung dengan Kementerian/Lembaga di Pemerintah Pusat dan juga dimanfaatkan oleh Pemerintah daerah dalam mengelola aspirasi dan pengaduan masyarakat. Kementerian/Lembaga di Pemerintahan pusat yang telah terhubung ini diantaranya adalah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Sosial, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Kepolisian Republik Indonesia. Melalui program integrasi diharapkan semakin banyak K/L/D yang terhubung dan terintegrasi pada sistem LAPOR!

## 2. Kebutuhan Sumber Daya untuk Adopsi LAPOR!

Pemerintah Daerah berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Penyediaan sumber daya dan sarana pengaduan harus dilakukan dengan memperhatikan kepentingan kelompok rentan atau berkebutuhan khusus.

Untuk dapat menggunakan dan mengadopsi sistem LAPOR! berbasis teknologi informasi maka kebutuhan sumber daya minimal yang diperlukan adalah sebagai berikut:

1. Perangkat Lunak  
Perangkat Lunak Perangkat lunak yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:
  - Mozilla Firefox minimum versi 4.0 (sangat direkomendasikan) ataupun Google Chrome minimum versi 10.0, atau browser favorit Anda.
  - Koneksi jaringan ke Internet
2. Perangkat Keras  
Perangkat keras yang dibutuhkan untuk mengakses aplikasi adalah komputer atau notebook dengan sistem operasi Windows, Linux, atau MacOS dan terhubung ke jaringan Internet dengan baik.
3. Sumber Daya Manusia  
Sumber daya manusia yang dimaksud disini adalah pejabat dan atau petugas yang memiliki hak untuk mengakses menu administrasi (administrator) yaitu:
  - Penanggung Jawab pada Eselon 1 di Kementerian/Lembaga.
  - Penanggung Jawab pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Pemerintah Daerah

### 3. Panduan Akses

#### 3.1. Mengakses LAPOR!

LAPOR! dapat diakses melalui:

www.lapor.go.id

SMS 1708

blog.lapor.go.id

Facebook: Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

Twitter: @LAPOR1708

Instagram: @LAPOR1708

YouTube: LAPOR1708

Aplikasi – mobile apps

Berikut ini adalah tampilan utama atau halaman depan situs aplikasi LAPOR!.



#### 3.2. Login

Administrator dapat melakukan login untuk mengakses halaman LAPOR!. Cara melakukan login adalah dengan memasukkan alamat e-mail dan password pada field login di sebelah atas halaman situs aplikasi LAPOR!, kemudian klik login.

**LOGIN PENGGUNA**

adminbpjs

Ingat Saya  Lupa Password

#### 3.3. Logout

Lakukan logout setelah selesai menggunakan LAPOR! untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan akses dan dokumen. Tombol logout terdapat pada bagian kanan atas situs aplikasi LAPOR!



#### 4. Verifikasi Laporan

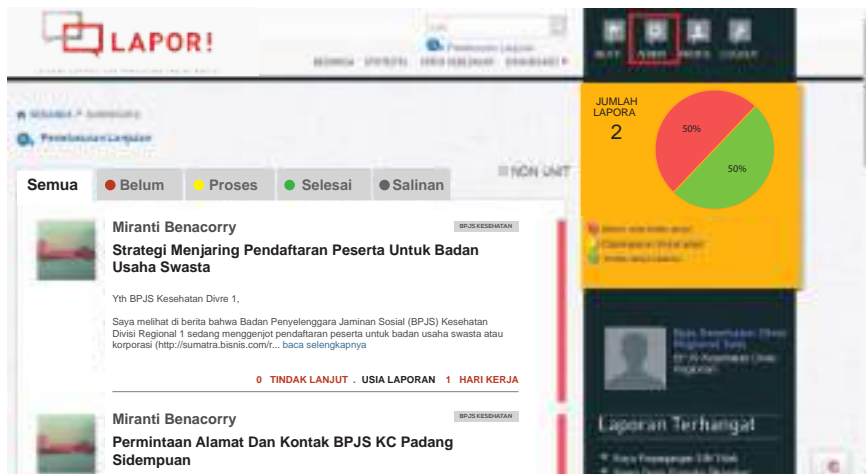
Administrator memiliki tugas untuk verifikasi laporan masuk dalam waktu maksimal 3 hari kerja sejak laporan diterima dalam sistem LAPOR!. Terdapat empat jenis tindakan verifikasi yang dapat dilakukan terhadap sebuah laporan, yaitu:

- 1) Disposisi jika laporan telah memenuhi kriteria untuk didisposisikan;
- 2) Pending jika masih diperlukan beberapa informasi tambahan untuk meneruskan laporan;
- 3) Arsip jika laporan tidak dapat diteruskan karena beberapa alasan; dan
- 4) Bukan wewenang institusi kami jika laporan bukan wewenang Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.

\*Catatan: SOP Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah untuk verifikasi laporan maksimal 2 hari

##### 4.1. Halaman Administrasi

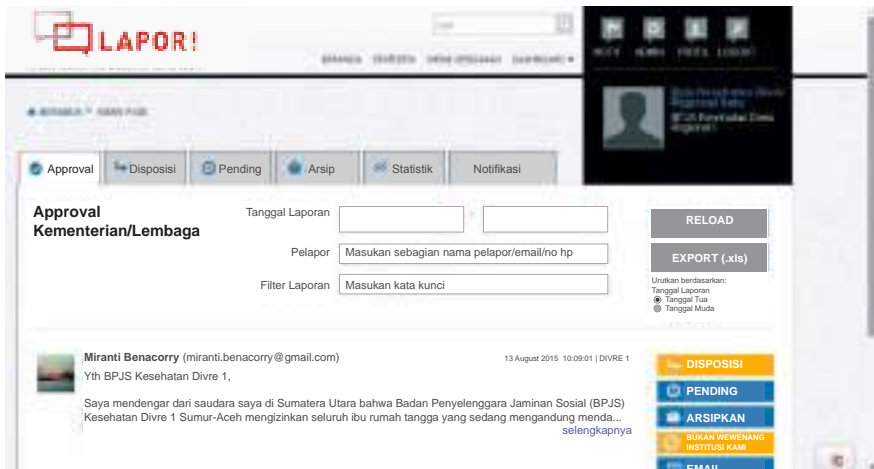
Dalam melakukan verifikasi laporan, administrator Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dapat mengakses halaman administrasi dengan klik tombol “ADMIN” di sebelah kanan atas, seperti pada tampilan berikut ini.



Setelah tombol “ADMIN” diklik, akan muncul tampilan beberapa tab, diantaranya:

- 1) Tab Approve berisi laporan yang belum diverifikasi.
- 2) Tab Disposisi berisi laporan yang telah didisposisikan.
- 3) Tab Pending berisi laporan yang sudah di follow up.
- 4) Tab Arsip berisi laporan yang telah dihapus.
- 5) Tab Statistik berisi statistik pengelolaan laporan.
- 6) Notifikasi berisi fitur pesan untuk Unit.

Berikut adalah tampilan halaman administrasi:

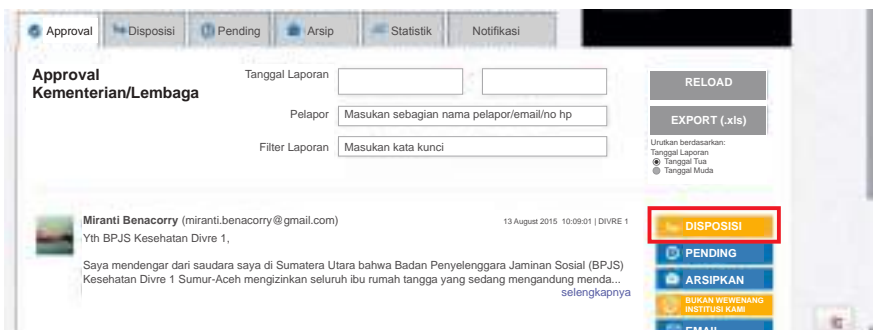


#### 4.2. Disposisi Laporan

Laporan yang di approve adalah laporan yang menggunakan Bahasa Indonesia, serta memiliki substansi dan informasi yang lengkap untuk dijawab oleh sendiri atau Unit yang berwenang. Kriteria informasi lengkap adalah yang mencakup informasi 5W1H (what, when, where, who, why, and how / apa, kapan, dimana, siapa, mengapa, dan bagaimana) yang dibutuhkan.

##### Cara Disposisi Laporan

- 1) Pada halaman administrasi, pilih tab “APPROVE”, kemudian klik “DISPOSISI”.



Lalu akan muncul halaman Disposisi Laporan sebagai berikut:



**Miranti Benacorry** (miranti.benacorry@gmail.com)  
Yth BPJS Kesehatan Divre 1,

13 August 2015 10:09:01 | DIVRE 1

[KEMBALI KE  
DAFTAR LAPORAN](#)

Saya mendengar dari saudara saya di Sumatera Utara bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Divre 1 Sumur-Aceh mengizinkan seluruh ibu rumah tangga yang sedang mengandung mendaftarkan janinnya sebagai peserta BPJS Kesehatan. Hal ini dilakukan untuk melindungi janin dari risiko gangguan kesehatan hingga lahir. terkait hal tersebut, saya ingin bertanya :

Jika laporan ini bukan termasuk dalam kewenangan instansi/ lembaga anda silahkan klik tombol ini.

[BUKAN WEWENANG  
INSTITUSI KAMI](#)

1. Apakah hal tersebut benar?
2. Bagaimana prosedurnya jika mendaftarkan janin?
3. Apakah kebijakan juga berlaku di BPJS Kesehatan Pusat/Dire/KC lainnya secara keseluruhan?

Mohon informasinya, teriima kasih

☆☆☆☆☆(0.0/1) Anonim  Laporan Rahasia

Klasifikasi Laporan	-
Topik Laporan	BPJS Kesehatan
Bidang Ombudsman	-
Tag	
Judul	
- Area-	
	Cari Area: <input type="text"/>
Provinsi	- pilih -
Kabupaten/Kota	- pilih -
Kecamatan	- pilih -
Kelurahan/Desa	- pilih -

Laporan ini perlu didisposisikan ke unit?  
 Ya  
 Tidak (untuk dijawab pada tingkat BPJS Kesehatan Divisi Regional I)

Disposisi Unit

---

Unit Terkait (cc)

Pemerintah

Instansi terkait (cc)

Info Tambahan

[UNGGAH DATA PENDUKUNG](#)

*Informasi/Disposisi:*  
 Informasi ini hanya dapat dilihat oleh Unit yang didisposisikan

[UNGGAH DATA PENDUKUNG](#)



## 2) Perbaiki bahasa laporan tanpa mengubah substansinyadengan cara klik “UBAH”.

### Disposisi Laporan

**Miranti Benacorry** (miranti.benacorry@gmail.com)

Yth BPJS Kesehatan Divre 1,

13 August 2015 10:09:01 | via : DIVRE 1#1780 | ubah

Saya mendengar dari saudara saya di Sumatera Utara bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Divre 1 Sumur-Aceh mengizinkan seluruh ibu rumah tangga yang sedang mengandung mendaftarkan janinnya sebagai peserta BPJS Kesehatan. Hal ini dilakukan untuk melindungi janin dari risiko gangguan kesehatan hingga lahir. terkait hal tersebut, saya ingin bertanya :

1. Apakah hal tersebut benar?
2. Bagaimana prosedurnya jika mendaftarkan janin?
3. Apakah kebijakan juga berlaku di BPJS Kesehatan Pusat/Dire/KC lainnya secara keseluruhan?

Mohon informasinya, teriima kasih

☆☆☆☆☆☆(0.0/1) Anonim ■ Laporan Rahasia

Kemudian akan muncul tampilan sebagai berikut:

### Disposisi Laporan

**Miranti Benacorry** (miranti.benacorry@gmail.com)

Yth BPJS Kesehatan Divre 1,

13 August 2015 10:09:01 | via : DIVRE 1#1780 | SmartCase | simpan | batal

Saya mendengar dari saudara saya di Sumatera Utara bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Divre 1 Sumur-Aceh mengizinkan seluruh ibu rumah tangga yang sedang mengandung mendaftarkan janinnya sebagai peserta BPJS Kesehatan. Hal ini dilakukan untuk melindungi janin dari risiko gangguan kesehatan hingga lahir. terkait hal tersebut, saya ingin bertanya :

1. Apakah hal tersebut benar?
2. Bagaimana prosedurnya jika mendaftarkan janin?
3. Apakah kebijakan juga berlaku di BPJS Kesehatan Pusat/Dire/KC lainnya secara keseluruhan?

Mohon informasinya, teriima kasih

☆☆☆☆☆☆(0.0/1) Anonim ■ Laporan Rahasia

Hal yang perlu dilakukan oleh administrator adalah:

- Memastikan laporan tidak ditulis dengan huruf kapital seluruhnya (gunakan fitur SmartCase);
- Memodifikasi tujuan laporan sesuai dengan kewenangan instansi;
- Mengedit agar laporan menggunakan Bahasa Indonesia yang sesuai dengan EYD (Ejaan yang Disesuaikan);
- Memodifikasi kata-kata yang kurang konstruktif/SARA;
- Memanjangkan singkatan yang tidak umum (singkatan dicantumkan dalam tanda kurung);
- Memperjelas laporan dengan menambahkan pernyataan atau pertanyaan yang menjadi arahan agar laporan tidak menggantung. Contoh: “Mohon agar ditindaklanjuti.” atau “Apakah hal ini dibenarkan?,” atau kalimat lainnya yang tidak mengubah arah atau inti substansi.

- Mencantumkan kata terima kasih di belakang laporan (untuk apresiasi pejabat penghubung).


Klik “SIMPAN” apabila perbaikan bahasa laporan telah dilakukan.

#### Mengapa administrator perlu memperbaiki bahasa laporan?

- Mendukung masyarakat terkait cara penyampaian aspirasi/aduan yang konstruktif bagi pemerintah;
- Memudahkan instansi pemerintah tujuan penerusan laporan untuk memahami informasi laporan;
- Membangun dan menjaga keharmonisan pelaporan masyarakat dan tindak lanjut pemerintah;
- Memudahkan analisis data otomatis pada sistem.

### 3) Tentukan rating laporan sebelum disunting

#### Disposisi Laporan



**Miranti Benacorry** (miranti.benacorry@gmail.com)  
Yth BPJS Kesehatan Divre 1,

13 August 2015 10:09:01 | via : DIVRE 1#1780 | ubah

Saya mendengar dari saudara saya di Sumatera Utara bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Divre 1 Sumur-Aceh mengizinkan seluruh ibu rumah tangga yang sedang mengandung mendaftarkan janinnya sebagai peserta BPJS Kesehatan. Hal ini dilakukan untuk melindungi janin dari risiko gangguan kesehatan hingga lahir. terkait hal tersebut, saya ingin bertanya :

1. Apakah hal tersebut benar?
2. Bagaimana prosedurnya jika mendaftarkan janin?
3. Apakah kebijakan juga berlaku di BPJS Kesehatan Pusat/Dire/KC lainnya secara keseluruhan?

Mohon informasinya, terima kasih

☆☆☆☆☆☆(0.0/1) Anonim  Laporan Rahasia

★★★★☆(0.0/1) Anonim  Laporan Rahasia

#### Rating tata bahasa laporan sebelum disunting.

Bintang 5. Isi laporan sesuai EYD, informasi lengkap, ada lampiran data dukung

Bintang 4. Isi laporan sesuai EYD, informasi lengkap

Bintang 3. Isi laporan sesuai EYD, informasi kurang lengkap (perlu di follow up)

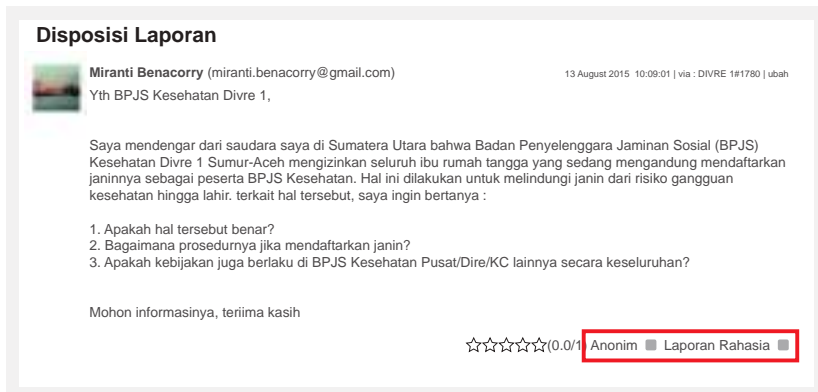
Bintang 2. Isi laporan tidak sesuai EYD, informasi lengkap

Bintang 1. Isi laporan tidak sesuai EYD, informasi kurang lengkap (perlu di follow up)

Mengapa administrator perlu menentukan rating laporan sebelum disunting?

- Untuk menganalisis Pelapor terbaik dalam redaksi dan substansi yang dapat dijadikan contoh bagi Pelapor lainnya;
- Untuk mengetahui keberhasilan administrator dalam mengedukasi Pelapor (Misalkan pada awalnya Pelapor hanya mendapatkan bintang 2. Namun setelah administrator melakukan perbaikan bahasa laporan, laporan yang disampaikan Pelapor selanjutnya menjadi bintang 4);
- Untuk menganalisis tren daerah terkait baik/tidaknya redaksi dan substansi laporan dari daerah tersebut. Jika masih kurang baik, dapat dilakukan sosialisasi cara menyampaikan laporan.

4) Tentukan laporan “anonim” dan/atau “rahasia”, dengan mencentang kotak “anonim” dan/atau “rahasia”



Dampak Penggunaan Fitur

Fitur	Identitas Pelapor	Isi Laporan	Dampak Pemakaian Kedua Fitur (Anonim+Rahasia)
Anonim	Tidak dapat dilihat oleh K/L/D/Publik. Hanya dapat dilihat oleh administrator.	Dapat dilihat publik.	Identitas Pelapor tidak dapat dilihat oleh K/L/D/Publik + Isi aporan tidak dapat dilihat.
Rahasia	Dapat dilihat oleh semua pihak.	Tidak dapat dilihat.	

Laporan yang perlu dianonimkan dan/atau dirahasiakan adalah laporan yang bersifat sensitif, seperti:

- menyebut identitas oknum pribadi (terutama nama dan jabatan yang spesifik);
- menyebut identitas pemberi kerja, seperti nama bos atau identitas perusahaan (umumnya terjadi dalam permasalahan hubungan ketenagakerjaan);
- indikasi korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), serta penyalahgunaan wewenang;
- berpotensi mengganggu keamanan dan kenyamanan pelapor (dikhawatirkan terjadi intimidasi).

### Mengapa administrator perlu menggunakan anonim dan/atau rahasia?

Untuk meminimalisasi potensi munculnya kasus pencemaran nama baik/pelanggaran ketentuan UU ITE/KUHP seiring dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

### Langkah membuat laporan anonim dan/atau rahasia:

- a. Pastikan bahwa tidak ada identitas pelapor yang disebutkan dalam badan laporan (nama, jabatan, hubungan dengan terlapor, dan informasi yang memungkinkan orang lain melakukan pelacakan). Hal ini dimaksudkan agar kerahasiaan lebih terjaga.
- b. Pastikan kelengkapan informasi setiap laporan, termasuk meminta bukti pendukung hingga lengkap.
- c. Lakukan penyuntingan terhadap bagian yang tidak relevan/tidak substansial. Pada umumnya laporan bersifat sensitif memiliki bagian berisi caci-maki, tuduhan bernada fitnah, SARA, dan semacamnya. Administrator harus membuang bagian yang berisi caci-maki, dll tersebut.
- d. Sunting redaksional laporan untuk mempertajam maksud, tujuan, dan substansi. Namun, pastikan agar penyuntingan yang dilakukan tidak membuat substansi laporan bergeser.

Catatan: Administrator perlu melakukan pengecekan berkala terhadap laporan untuk memastikan bahwa laporan yang bersifat sensitif telah diverifikasi dengan menggunakan fitur anonim dan/rahasia tersebut.

- 5) Tentukan “Klasifikasi Laporan” sesuai dengan isi laporan melalui menu dropdown

Klasifikasi Laporan	-
Topik Laporan	BPJS Kesehatan
Bidang Ombudsman	-
Tag	
Judul	
- Area -	
	Cari Area: [ ]
Provinsi	- pilih -
Kabupaten/Kota	- pilih -
Kecamatan	- pilih -
Kelurahan/Desa	- pilih -

Pilihan klasifikasi laporan adalah sebagai berikut:

Klasifikasi Laporan	-
Topik Laporan	-
Bidang Ombudsman	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan</li> <li>Aspirasi</li> <li>Permintaan Informasi</li> <li>Whiteblowing System</li> </ul>

- 6) Tentukan “Topik Laporan” sesuai dengan isi laporan melalui menu dropdown

Klasifikasi Laporan	-
Topik Laporan	BPJS Kesehatan
Bidang Ombudsman	-
Tag	
Judul	
- Area-	Cari Area: <input type="text"/>
Provinsi	- pilih -
Kabupaten/Kota	- pilih -
Kecamatan	- pilih -
Kelurahan/Desa	- pilih -

Berikut merupakan contoh topik yang dapat dipilih untuk laporan terkait Kementerian/ Lembaga/Pemerintah Daerah:

Klasifikasi Laporan	BPJS Kesehatan
Topik Laporan	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>BPJS Kesehatan (GROUP)</b></li> <li>BPJS Kesehatan</li> <li><b>Pelayanan Administrasi (GROUP)</b></li> <li>Pelayanan Administrasi</li> <li>Lamanya layanan pendaftaran peserta di KC BPJS Kesehatan</li> <li>Lambatnya layanan pendaftaran Badan Usaha</li> <li>Administrasi pendaftaran online</li> <li>FKTP tidak memberikan layanan pada peserta BPJS Kesehatan</li> <li>FKRTL tidak memberikan layanan pada peserta BPJS Kesehatan</li> <li>Status Kepesertaan tidak aktif</li> <li>Duta BPJS Kesehatan tidak profesional</li> <li>Ketidaksesuaian lainnya pada layanan administrasi di Kantor Cabang</li> <li><b>Iuran (GROUP)</b></li> <li>Iuran</li> <li>Kesulitan pembayaran iuran</li> <li>Tagihan iuran tidak sesuai</li> <li>Kesalahan pembayaran iuran</li> <li><b>Pelayanan Kesehatan (GROUP)</b></li> <li>Pelayanan Kesehatan</li> <li>Iur biaya pada layanan kesehatan di fasilitas kesehatan</li> </ul>
Bidang Ombudsman	
Tag	
Judul	
- Area-	
Provinsi	
Kabupaten/Kota	
Kecamatan	
Kelurahan/Desa	

7) Tentukan “Bidang di Ombudsman” sesuai dengan isi laporan melalui menu dropdown

Klasifikasi Laporan	-
Topik Laporan	BPJS Kesehatan
Bidang Ombudsman	-
Tag	
Judul	
- Area-	
	Cari Area:
Provinsi	- pilih -
Kabupaten/Kota	- pilih -
Kecamatan	- pilih -
Kelurahan/Desa	- pilih -

Dalam hal ini, pada umumnya laporan terkait Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah secara otomatis akan dikategorikan dalam bidang “Kesehatan”.

Klasifikasi Laporan	-
Topik Laporan	Administrasi Kependudukan Layanan Haji Layanan Penegak Hukum Lingkungan Hidup dan Sumber Daya Alam Layanan Listrik Ketenagakerjaan Imigrasi
Bidang Ombudsman	Lembaga Pemasyarakatan Kepolisian Cukai dan Pajak Layanan Telekomunikasi dan Informasi Kepegawaian Perdagangan dan Industri Layanan Air Minum Perhubungan Pertanahan dan Pemukiman <b>Kesehatan</b> Penanaman Modal
Tag	
Judul	
- Area-	
Provinsi	
Kabupaten/Kota	
Kecamatan	
Kelurahan/Desa	Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Lainnya

- 8) Isi “Tag” sesuai dengan jenis kepesertaan. Khusus untuk penggunaan tag, hal ini akan dijelaskan lebih lanjut oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah Pusat kepada Kementerian/ Lembaga/Pemerintah Daerah

Catatan: “Tag” dipergunakan untuk mengkategorikan laporan sesuai dengan kategori yang dikembangkan sendiri (diluar prioritas nasional). Guna mengoptimalkan penggunaan kolom “Tag” untuk keperluan analisis, petugas administrator perlu menyepakati daftar kategori yang akan digunakan serta mempergunakannya secara konsisten.

The image shows a screenshot of a web-based report form. The form contains several fields: 'Klasifikasi Laporan' (dropdown menu with '-'), 'Topik Laporan' (dropdown menu with 'BPJS Kesehatan'), 'Bidang Ombudsman' (dropdown menu with '-'), 'Tag' (text input field, highlighted with a red border), 'Judul' (text input field), '- Area-' (text input field), 'Cari Area:' (text input field), 'Provinsi' (dropdown menu with '- pilih -'), 'Kabupaten/Kota' (dropdown menu with '- pilih -'), 'Kecamatan' (dropdown menu with '- pilih -'), and 'Kelurahan/Desa' (dropdown menu with '- pilih -').

- 9) Isi “Judul” dengan judul laporan yang dapat menggambarkan intisari laporan Mengapa laporan perlu diberi judul dan bagaimana menentukan judul tersebut?

Kolom judul diisi dengan tujuan:

- Membuat pembaca dengan mudah menangkap inti laporan;
- Mengkhususkan topik laporan;
- Memudahkan penelusuran; dan
- Memicu diskusi antara masyarakat dan pemerintah.

Pastikan judul laporan mengandung:

- Maksimal 10 kata;
- Menggambarkan pokok permasalahan dan lokasinya; dan
- Menarik bagi pembaca. Contoh: “Bendungan Kali Prudung di Bojonegoro Runtuh”.

Klasifikasi Laporan	-
Topik Laporan	BPJS Kesehatan
Bidang Ombudsman	-
Tag	
Judul	
- Area-	
	Cari Area: <input type="text"/>
Provinsi	- pilih -
Kabupaten/Kota	- pilih -
Kecamatan	- pilih -
Kelurahan/Desa	- pilih -

- 10) Tentukan “Area” dimana masalah terjadi, bukan lokasi domisili Pelapor. Jika masalah terjadi di Desa X, maka isi Area hingga Kelurahan/Desa (upayakan penentuan lokasi paling spesifik). Sedangkan, jika laporan bersifat umum, dapat diasumsikan masalah terjadi di tingkat nasional

“Area” dapat diisi dengan mengetikkan kata kunci area (nama daerah) di “Cari Area” atau melalui dropdown dimulai dari Provinsi hingga ke Kelurahan/Desa.

- Area-	
	Cari Area: <input type="text"/>
Provinsi	- pilih -
Kabupaten/Kota	- pilih -
Kecamatan	- pilih -
Kelurahan/Desa	- pilih -

- 11) Pilih apakah “Laporan ini perlu didisposisikan ke Unit?”. Pilihan ini digunakan untuk menentukan tujuan penerusan laporan

Jika laporan dapat dijawab pada tingkat, maka pilih “Tidak”.



Laporan ini perlu didisposisikan ke unit?	<input checked="" type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak (untuk dijawab pada tingkat BPJS Kesehatan Divisi Regional I)
Disposisi Unit	<input type="text"/>
<b>Lapor ini akan masuk ke dashboard BPJS Kesehatan Divisi Regional I</b>	
Unit Terkait (cc)	<input type="text"/>
Pemerintah	<input type="text"/>
Instansi terkait (cc)	<input type="text"/>
Info Tambahan	<input type="text"/>

Jika laporan perlu diteruskan ke Unit, maka pilih “Ya”. Setelah itu, tentukan tujuan penerusan pada kolom “Disposisi Unit”. Apabila kewenangan penanganan laporan berada di lebih dari satu Unit, maka pilih salah satu saja yang paling relevan dan bertanggung jawab. Kemudian tentukan juga Unit terkait lainnya dalam kolom “Unit Terkait (cc)”. Kolom ini dapat diisi dengan lebih dari satu instansi Unit.

Laporan ini perlu didisposisikan ke unit?	<input type="radio"/> Ya <input checked="" type="radio"/> Tidak (untuk dijawab pada tingkat BPJS Kesehatan Divisi Regional I)
Disposisi Unit	<input type="text"/>
Unit Terkait (cc)	<input type="text"/>

- 12) Tentukan “Pemerhati”. Pemerhati adalah organisasi yang berada di luar pemerintahan dan bersifat non profit yang biasanya memperhatikan isu-isu terkait kategori tertentu

Catatan: Pemerhati yang telah bergabung dengan LAPOR! adalah pemerhati di kategori Pendidikan, serta Lingkungan Hidup dan Kehutanan. Di masa mendatang kategori Pemerhati dapat langsung ditambahkan dengan memberitahukan kepada Tim LAPOR! Untuk kemudian diinformasikan kepada Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.

Pemerhati	<input type="text"/>
Instansi Terkait (cc)	<input type="text"/>


- 13) Tentukan juga instansi pemerintah lain di luar Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah Unit/ yang berwenang dalam penuntasan laporan dengan mengisi kolom “Instansi Terkait”. Kolom ini dapat diisi dengan lebih dari satu instansi pemerintah lainnya

Pemerhati	<input type="text"/>
Instansi Terkait (cc)	<input type="text"/>

- 14) Isi “Info Tambahan” apabila diperlukan. Info Tambahan dapat dilihat oleh publik, biasanya digunakan untuk meningkatkan potensi tindak lanjut laporan. Administrator juga dapat mengunggah data dukung di info tambahan ini dengan klik tombol “UNGGAH DATA PENDUKUNG”


Misalnya Pelapor menyebutkan UU atau peraturan perundang-undangan lainnya dalam laporan, untuk memudahkan pejabat penghubung dalam menindaklanjutinya, administrator dapat membantu mencarikan UU tersebut, kemudian menaruhnya di “Info Tambahan” dengan “UNGGAH DATA PENDUKUNG”.

Info Tambahan

- 15) Isi “Informasi Disposisi” apabila diperlukan. Fitur ini merupakan fitur pemberian pesan dari administrator kepada Unit yang diteruskan. Informasi penerusan ini hanya akan terlihat oleh administrator dan Unit tersebut

*Informasi/Disposisi:*  
*Informasi ini hanya dapat dilihat oleh Unit yang didisposisikan*

- 16) Jika semua keterangan yang dibutuhkan telah dilengkapi, klik tombol “DISPOSISIKAN”

☆☆☆☆☆(0.0/1) Anonim  Laporan Rahasia

Klasifikasi Laporan	<input type="text" value="Permintaan Informasi"/>
Topik Laporan	<input type="text" value="BPJS Kesehatan"/>
Bidang Ombudsman	<input type="text" value="Kesehatan"/>
Tag	<input type="text" value="peserta kelas 1 (BARU)"/>
Judul	<input type="text" value="Jamin Dapat Langsung Didaftarkan Sebagai Peserta BPJS Kesehatan"/>
- Area -	<input type="text" value="Provinsi : Sumatera Utara, Kab, Kec, Kel/Desa-"/>
Provinsi	<input type="text" value="- pilih -"/>
Kabupaten/Kota	<input type="text" value="- pilih -"/>
Kecamatan	<input type="text" value="- pilih -"/>
Kelurahan/Desa	<input type="text" value="- pilih -"/>

Laporan ini perlu didisposisikan ke unit?  Ya  Tidak (untuk dijawab pada tingkat BPJS Kesehatan Divisi Regional I)

**Laporan ini akan masuk ke dashboard BPJS Kesehatan Divisi Regional I**

Unit Terkait (cc)

Pemerhati

Instansi terkait (cc)

Info Tambahan

Informasi/Disposisi:  
Informasi ini hanya dapat dilihat oleh Unit yang didisposisikan

**DISPOSISIKAN**

- 17) Akan muncul pop up pengingat administrator untuk mengecek kembali kelengkapan informasi laporan, kerahasiaan dan keamanan pelapor, serta tujuan penerusan dan penyalinan laporan

Saya sudah memastikan laporan ini memuat informasi yang cukup untuk ditindaklanjuti

Saya sudah memastikan penggunaan fitur rahasia dan anonim apabila terdapat informasi sensitif

Saya sudah memastikan ketepatan pemilihan instansi terdisposisi dan tersalin

Jika sudah yakin, centang ketiga kotak, kemudian klik tombol “Lanjutkan...” untuk menyelesaikan proses disposisi laporan dan meneruskan laporan ke instansi yang dituju.

- 18) Laporan yang sudah didisposisikan akan pindah dari tab “APPROVE” ke tab “DISPOSISI”

The screenshot displays the 'Disposisi' (Disposition) section of the system. At the top, there are navigation tabs: 'Aprova', 'Se Disposisi', 'Pending', 'Anya', 'di Statistik', and 'Realisasi'. The main content area is titled 'Disposisi Kementerian/Lembaga' and contains several filter fields: 'Tanggal Disposisi' (two empty date pickers), 'Unit' (Semua), 'Status' (Semua), 'Kategori' (- Pilih Kategori -), 'Tag' (empty), 'Disposisi Oleh' (Semua), and 'Pelapor' (Masukan sebagian nama pelapor/email/no hp). There are also checkboxes for 'Hanya Laporan yang ditandai' and 'Disposisi oleh BPJS Kesehatan Divisi Regional I'. On the right side, there are buttons for 'RELOAD' and 'EXPORT (.xls)'. Below the filters, there is a section for 'Urutkan berdasarkan:' with a dropdown for 'Tanggal Laporan' and radio buttons for 'A - Z' and 'Z - A'. The bottom part of the screen shows a list of reports, with the first one being 'Tes UJI COBA INTEGRASI' with details like '#123196 | DIR/RE | 21 April 2015 18:20:47 | PADANG SIDIMPUAN UTARA |'. To the right of the list, there are four action buttons: 'UBAH DISPOSISI', 'TINDAK LANJUT', '21 HARI KERJA', and 'FOLLOW UP'.

### 4.3. Pending Laporan

Laporan yang memiliki substansi, namun informasinya kurang lengkap, wajib untuk dilakukan pendalaman informasi. Kemudian sambil menunggu pendalaman informasi tersebut, Administrator dapat memasukkan laporan ke tab "PENDING" untuk disimpan hingga nantinya informasi lengkap dan dapat didisposisikan.

#### 4.3.1 Pendalaman Informasi Tambahan

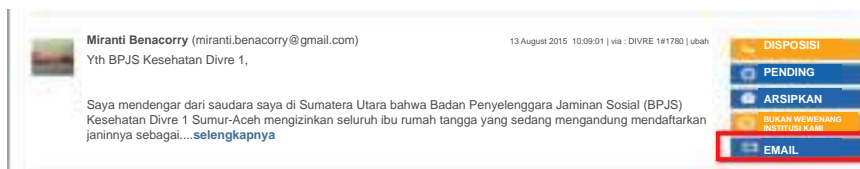
Administrator dapat mendalami informasi tambahan untuk sebuah laporan dengan dua cara, yaitu:

- 1) Hubungi Pelapor (biasanya berkenaan dengan informasi dan pengalaman pribadi), dan/atau
- 2) Lakukan riset mandiri (biasanya berkenaan dengan validitas laporan atau mendalami kompleksitas isu yang dilaporkan).

##### 4.3.1.1. Mendalami Informasi dengan Menghubungi Pelapor

Administrator dapat mendalami laporan dengan meminta informasi tambahan (follow up) ke Pelapor dengan cara mengontak via Telepon/Email. Disarankan bagi Administrator untuk mengontak via Telepon melalui nomor resmi yang dimiliki oleh instansi dan memperkenalkan diri terlebih dahulu. Hal ini dilakukan agar Pelapor lebih percaya untuk memberikan informasi tambahan yang dibutuhkan. Jika dihubungi via Telepon, biasanya laporan dapat langsung dilengkapi dan didisposisikan.

Sedangkan untuk mengontak via Email, klik Email.



The screenshot shows an email notification from Miranti Benacorry (miranti.benacorry@gmail.com) dated 13 August 2015. The report text mentions a request from Sumatra Utara regarding BPJS Kesehatan. On the right side, there is a vertical sidebar with several action buttons: 'DISPOSISI', 'PENDING', 'ARSIPKAN', 'BUKAN REWENANG INSTITUSI KAMI', and 'EMAIL'. The 'EMAIL' button is highlighted with a red rectangular border.

Kemudian akan keluar pop up sebagai berikut:



The screenshot displays a pop-up form titled "Email Laporan". It contains several input fields: "Nama Pelapor" (filled with "Miranti Benacorry"), "Email Pelapor" (filled with "miranti.benacorry@gmail.com"), "No. Laporan" (filled with "1234567890"), "Detail Laporan" (a large empty text area), and "Pesan" (a smaller empty text area). A yellow "KIRIM" button is located at the bottom right of the form. At the bottom left, there is a small logo and the text "CALL CENTER" and "Dukung Kita Sejahtera".

## Keterangan:

- Nama tujuan, secara otomatis berisi nama Pelapor.
- Email tujuan, secara otomatis berisi email Pelapor.
- Pengirim, secara otomatis berisi nama pengirim.
- Balas Ke, perlu diisi dengan email yang akan digunakan untuk menerima balasan dari Pelapor terkait informasi tambahan yang diminta oleh administrator. Diharapkan instansi memiliki email yang dikhususkan untuk menerima balasan tersebut, dibedakan dengan email yang didaftarkan untuk login sebagai administrator. Mengapa? Karena email yang didaftarkan untuk login LAPOR! akan mendapatkan banyak notifikasi terkait pengelolaan laporan. Jika balasan Pelapor diarahkan juga ke email tersebut, kemungkinan besar email akan tertumpuk notifikasi dan tidak terbaca.
- Pesan, perlu diisi dengan informasi tambahan yang dibutuhkan administrator. Contoh format:

Yth. Pelapor <Nama Pelapor>,

Terima kasih atas laporan Anda mengenai “Judul Laporan”. Untuk dapat menindaklanjuti laporan Anda, mohon dilengkapi:

1. Pertanyaan A
2. Pertanyaan B
3. Dst.

Salam, Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah

Ketika “Balas Ke” dan “Pesan” sudah terisi, klik “KIRIM”.

Sebelum klik “KIRIM”, administrator dapat copy keseluruhan isi pesan untuk dijadikan “Keterangan Pending”.

#### b. Mendalami Informasi dengan Riset Mandiri

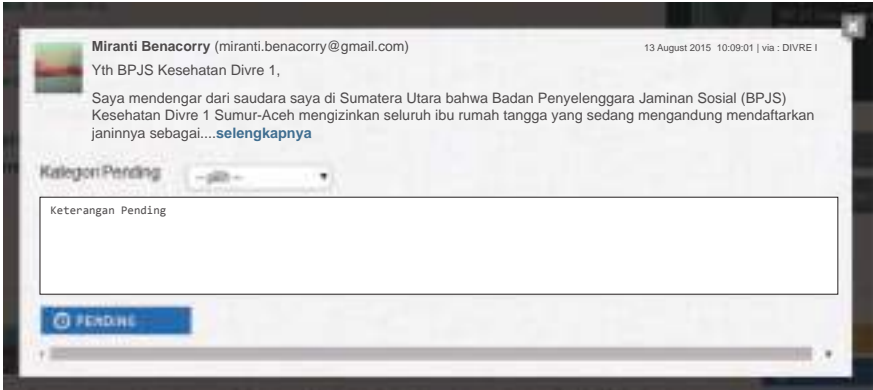
Administrator dapat melakukan riset mandiri untuk mendalami informasi tambahan dengan berbagai cara diantaranya dengan melakukan riset melalui internet ataupun koordinasi dengan instansi terkait. Untuk isu yang sering dilaporkan, petugas administrator diharapkan dapat mengembangkan panduan informasi yang dibutuhkan guna mempercepat proses pendalaman informasi.

### 4.3.2. Cara Pending Laporan

- 1) Pada halaman administrasi, pilih tab “APPROVE”, kemudian klik “PENDING”.



- 2) Isi “Kategori Pending” dan “Keterangan Pending” untuk mendokumentasikan apa yang masih kurang dalam laporan ini. “Kategori Pending” diisi dengan “Data Belum Lengkap”. Sedangkan “Keterangan Pending” diisi dengan hal yang telah ditanyakan kepada Pelapor/email yang telah dikirimkan ke Pelapor.

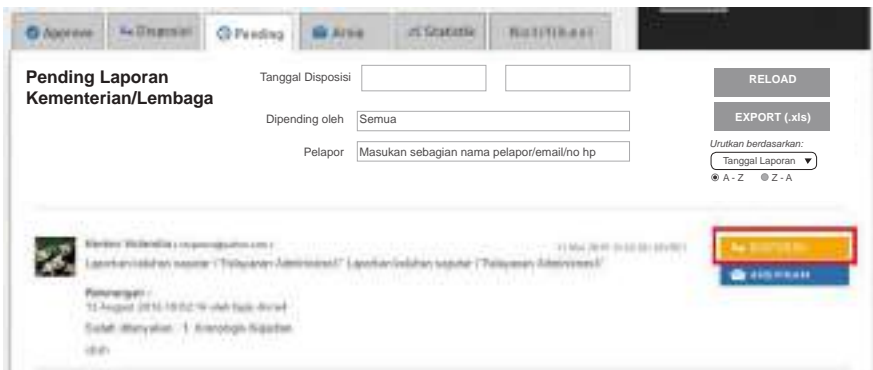


The screenshot shows a web form titled "Pending Laporan" for the user "Miranti Benacorry". The form includes a dropdown menu for "Kategori Pending" and a large text area for "Keterangan Pending". A blue button labeled "PENDING" is visible at the bottom left of the form area.

- 3) Jika sudah, klik tombol “PENDING” untuk memindahkan laporan dari halaman tab “APPROVE” ke halaman tab “PENDING”.

#### 4.3.3. Disposisi Laporan Pending

Jika laporan telah memiliki informasi yang cukup dan spesifik melalui proses pendalaman informasi tambahan, maka administrator wajib untuk melakukan disposisi laporan. Hal tersebut dilakukan melalui halaman tab “PENDING”, dengan klik “DISPOSISI” dan mengikuti proses approve laporan (4.2).



The screenshot displays the "Pending Laporan" management interface. It features a navigation bar with tabs for "Approve", "PENDING", "Alasan", "Statistik", and "Notifikasi". The main content area includes a "Pending Laporan Kementerian/Lembaga" section with filters for "Tanggal Disposisi", "Dipending oleh" (set to "Semua"), and "Pelapor" (set to "Masukan sebagian nama pelapor/email/no hp"). Action buttons for "RELOAD" and "EXPORT (.xls)" are present. A list of pending reports is shown below, with a red box highlighting a "PENDING" button for a report dated 11 August 2015.

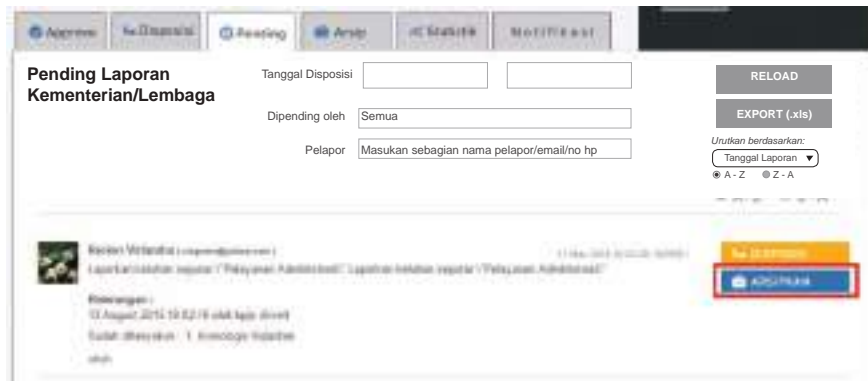
### Bagaimana menambahkan hasil pendalaman informasi tambahan pada laporan?

Untuk menambahkan hasil pendalaman informasi laporan, dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan:

- Dengan cara klik “UBAH”, perbaiki bahasa laporan dan tambahkan hasil pendalaman informasi;
- Mengisi kolom “info tambahan” apabila informasi tambahan berasal dari riset mandiri.

#### 4.3.4 Arsip Laporan Pending

Jika selama rentang waktu yang ditentukan (misalnya 6 bulan), Pelapor tidak dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam proses pendalaman informasi, maka petugas administrator dapat melakukan arsip laporan. Hal tersebut dilakukan melalui halaman tab “PENDING”, dengan klik “ARSIPKAN” dan mengikuti proses arsip laporan (4.4).



#### 4.3.5 Penelusuran Laporan Pending

Petugas administrator dapat melakukan penelusuran atas laporan dalam tab “PENDING” berdasarkan:

- Tanggal Laporan
- Dipending oleh (nama petugas administrator yang melakukan pending)
- Identitas pelapor (nama pelapor/email/no.HP)

Kemudian klik reload.



Penelusuran dapat digunakan guna menghindari adanya laporan pending yang terbengkalai.

**Pending Laporan Kementerian/Lembaga**

Tanggal Disposisi

Dipending oleh

Pelapor

**RELOAD**

**EXPORT (.xls)**

Urutkan berdasarkan:

● A - Z ● Z - A

#### 4.4. Arsip Laporan

Laporan yang dimasukkan ke dalam arsip adalah laporan yang tidak dapat didisposisi karena memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1) Laporan merupakan saran/masukan umum dan/atau evaluasi kinerja pemerintah;
- 2) Laporan tidak lengkap, tidak jelas, berulang dan/atau tidak dapat dimengerti; atau
- 3) Laporan merupakan caci-maki, ancaman, tidak relevan pada kinerja pemerintah dan/atau mengandung SARA dan/atau pornografi.

##### 4.4.1 Cara Arsip Laporan

- 1) Pilih tab “APPROVE” pada halaman admin, klik “ARSIPKAN”.

**Approval Kementerian/Lembaga**

Tanggal Laporan

Pelapor

Filter Laporan

**RELOAD**

**EXPORT (.xls)**

Urutkan berdasarkan:

● Tanggal Tua ● Tanggal Muda

**Miranti Benacorry** (miranti.benacorry@gmail.com) 13 August 2015 10:09:01 | DIVRE 1

Yth BPJS Kesehatan Divre 1,

Saya mendengar dari saudara saya di Sumatera Utara bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Divre 1 Sumur-Aceh mengizinkan seluruh ibu rumah tangga yang sedang mengandung menda... selengkapny

**DISPOSISI**

**PENDING**

**ARSIPKAN**

**BUKAN WEWENANG INSTITUSI KAMU**

**EMAIL**

2) Pilih salah satu dari tiga kategori pengarsipan dan tuliskan keterangan arsip bila perlu.

Miranti Benacorry (miranti.benacorry@gmail.com) 13 August 2015 10:09:01 | via : DIVRE I

Yth BPJS Kesehatan Divre 1,

Saya mendengar dari saudara saya di Sumatera Utara bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Divre 1 Sumur-Aceh mengizinkan seluruh ibu rumah tangga...[selengkapnya](#)

Anda yakin akan memasukkan laporan ini ke dalam arsip? Laporan dalam arsip tidak akan diproses dalam sistem

Pilih Kategori

Keterangan Arsip

**ARSIPKAN**

Kirim Pesan Hapus ke Pelapor ?

3) Tentukan apakah perlu “Kirim Pesan Hapus KePelapor?”. Pesan hapus dikirimkan untuk mendukung laporan masyarakat terkait cara menyampaikan laporan yang baik dan benar. Pada umumnya, khusus untuk saran umum dan laporan berulang tidak dikirimkan pesan hapus ini karena laporan memiliki substansi.

Format pesan hapus yang akan dikirimkan ke Pelapor jika Administrator mencentang “Kirim Pesan Hapus Ke Pelapor?": “Mohon maaf kami belum dapat memproses laporan Anda. Pastikan laporan Anda disampaikan secara lengkap dan jelas. Petunjuk penggunaan: <http://lapor.go.id/lapor/syarat>”

4) Klik tombol “ARSIPKAN”, maka laporan akan berpindah dari tab “APPROVE” ke tab “ARSIP”.

Approve Disposisi Pending **Arsip** Statistik Notifikasi

**Arsip Laporan**  
Kementerian/Lembaga

Tanggal Laporan

Kategori

Diarsipkan oleh

Pelapor

Cari Laporan

Masukan sebagian nama pelapor/email/no hp

Masukan kata kunci, judul, atau isi laporan

**RELOAD**

**EXPORT (.xls)**

Urutkan berdasarkan:  
 Tanggal Laporan  
 Tanggal Tua  
 Tanggal Muda

**RESTORE**

**Tes UJI COBA INTEGRASI**  
 #123196 | DIVRE I | 21 April 2015 18:29:47 | PADANG SIDIMPUAN UTARA | Lamanya layanan pendaftaran peserta di KC BPJS Kesehatan

Uji Coba Disposisi - Lempar  
 Uji keluhan Uji keluhan Uji keluhan Uji keluhan Uji keluhan Uji keluhan Uji keluhan Uji keluhan Uji keluhan

1 tindak lanjut 0 komentar

BPJS Kesehatan Divisi Regional I 04 May 2015 13:16:47

#### 4.4.2 Mengembalikan Laporan yang Telah Diarsipkan

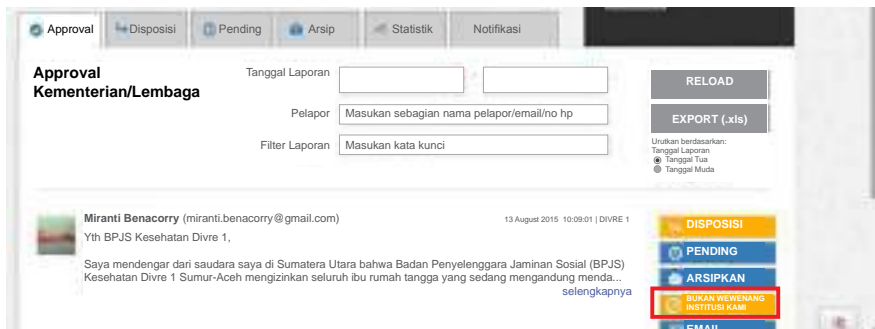
Administrator dapat mengembalikan laporan yang telah diarsipkan jika terjadi kesalahan dalam pengarsipan laporan. Laporan yang telah diarsipkan dapat dilihat dalam tab “ARSIP”. Pengembalian laporan yang telah diarsipkan dapat dilakukan dengan menekan tombol “RESTORE”.



Laporan yang telah di-restore akan kembali masuk ke dalam tab “APPROVE” untuk diverifikasi kembali (didisposisikan/di-follow up).

#### 4.5 Laporan di Luar Kewenangan

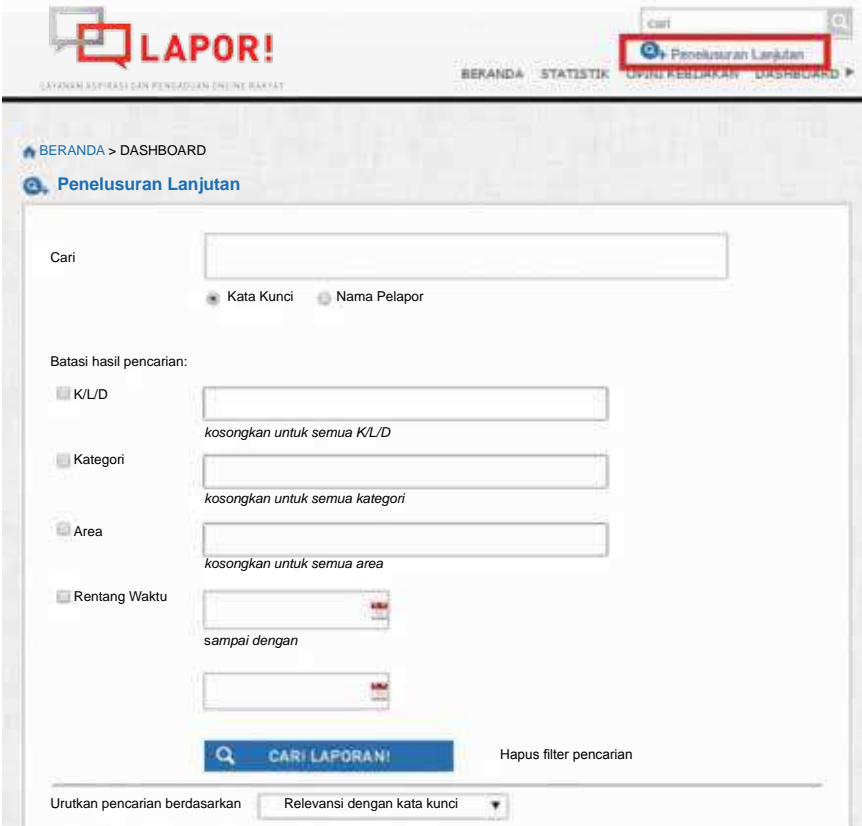
Jika terdapat laporan yang bukan merupakan kewenangan dari Kementerian/Lembaga/ Pemerintah Daerah, maka administrator dapat meneruskan laporan tersebut ke Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah Pusat dengan klik tombol “BUKAN WEWENANG INSTITUSI KAMI”.



## 5. Penyesuaian Data Laporan

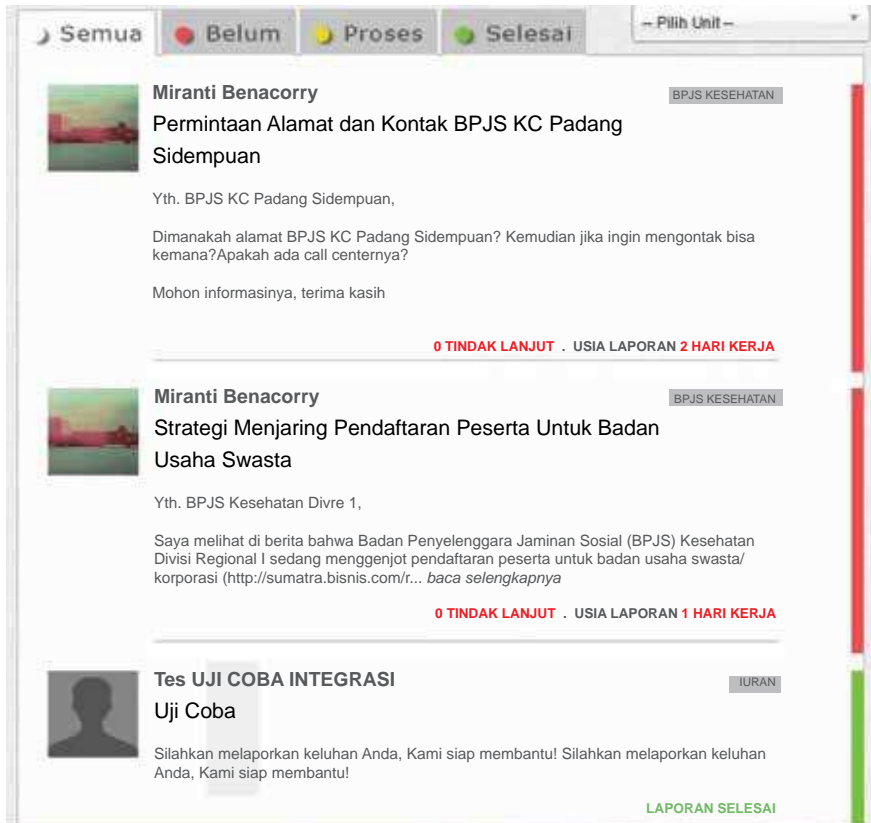
Jika administrator telah melakukan disposisi laporan, namun terdapat data yang harus disesuaikan, maka petugas administrator dapat menyesuaikan data laporan. Langkah pertama yang harus dilakukan adalah masuk ke halaman tindak lanjut laporan yang dikehendaki:

- 1) Klik halaman “Beranda”, kemudian gunakan fitur “Penelusuran Lanjutan” (isi kolom dengan kata kunci yang diinginkan).



The screenshot displays the LAPOR! web application interface. At the top, there is a search bar with the text "cari" and a magnifying glass icon. Below the search bar, the navigation menu includes "BERANDA", "STATISTIK", "OPINI/KEBERKATAN", and "DASHBOARD". The "Penelusuran Lanjutan" (Advanced Search) link is highlighted with a red box. The main content area shows the "Penelusuran Lanjutan" section with a search input field and radio buttons for "Kata Kunci" (selected) and "Nama Pelapor". Below this, there are filter sections for "Batasi hasil pencarian:" (Limit search results:), including "K/L/D", "Kategori", "Area", and "Rentang Waktu" (Time Range). Each filter has a corresponding input field with a placeholder text: "kosongkan untuk semua K/L/D", "kosongkan untuk semua kategori", "kosongkan untuk semua area", and "sampai dengan". At the bottom of the search section, there is a blue button labeled "CARI LAPORAN!" and a link "Hapus filter pencarian" (Clear search filters). Below the search section, there is a dropdown menu for "Urutkan pencarian berdasarkan" (Sort search by) with the option "Relevansi dengan kata kunci" (Relevance to keywords) selected.

- 2) Pilih laporan yang diinginkan dengan klik tulisan “Tindak Lanjut” pada bagian bawah cuplikan laporan.



The screenshot displays a dashboard with a navigation bar at the top containing status filters: 'Semua', 'Belum', 'Proses', and 'Selesai', along with a dropdown menu for 'Pilih Unit'. The main content area lists three reports:

- Report 1:** Author: Miranti Benacorry, Unit: BPJS KESEHATAN. Title: 'Permintaan Alamat dan Kontak BPJS KC Padang Sidempuan'. Content: 'Yth. BPJS KC Padang Sidempuan, Dimanakah alamat BPJS KC Padang Sidempuan? Kemudian jika ingin mengontak bisa kemana?Apakah ada call center nya? Mohon informasinya, terima kasih'. Status: '0 TINDAK LANJUT . USIA LAPORAN 2 HARI KERJA'.
- Report 2:** Author: Miranti Benacorry, Unit: BPJS KESEHATAN. Title: 'Strategi Menjaring Pendaftaran Peserta Untuk Badan Usaha Swasta'. Content: 'Yth. BPJS Kesehatan Divre 1, Saya melihat di berita bahwa Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Divisi Regional I sedang menggenjot pendaftaran peserta untuk badan usaha swasta/ korporasi (<http://sumatra.bisnis.com/r...> *baca selengkapnya*)'. Status: '0 TINDAK LANJUT . USIA LAPORAN 1 HARI KERJA'.
- Report 3:** Author: Tes UJI COBA INTEGRASI, Unit: IURAN. Title: 'Uji Coba'. Content: 'Silahkan melaporkan keluhan Anda, Kami siap membantu! Silahkan melaporkan keluhan Anda, Kami siap membantu!'. Status: 'LAPORAN SELESAI'.

3) Kemudian secara otomatis akan muncul halaman tindak lanjut laporan yang dipilih.

The screenshot shows the LAPOR! web portal interface. The main content area displays a report titled "Permintaan Alamat dan Kontak BPJS KC Padang Sidempuan". The report details include:

- TRACKING ID:** 102707
- LOKER:** Mersi Bernomor
- PLATFORM:** Web
- TANGGAL:** 13 August 2015 10:22:42
- KATEGORI:** BPJS Kesehatan
- AREA:** Padang Sidempuan
- STATUS:** Aktif
- DESIKAT:** 10
- DOKUMEN:** 0

The report content includes a question: "Dimanakah alamat BPJS KC Padang Sidempuan? Kemudian jika ingin mengontak bisa kemana? Apakah ada call center nya?" and a response: "Mohon informasinya, terima kasih".

The sidebar on the right shows a pie chart with "JUMLAH LAPORAN 2" (50% red, 50% green) and a list of related reports under "Laporan Terkait" and "Laporan Terhangat".

## 5.1. Ubah Data Laporan

Jika data laporan (Kategori, Bidang Ombudsman, Unit yang diteruskan, dll) yang sudah ditentukan ingin diubah, maka Administrator dapat melakukan:

- 1) Klik tombol "Menu" pada bagian paling bawah halaman tindak lanjut.
- 2) Klik tombol "Ubah Data Laporan".



- 3) Akan muncul halaman penerusan laporan, dimana administrator dapat mengubah / menambahkan data laporan sesuai yang diperlukan.

Untuk "judul" dan "pesan asli" dari laporan dapat langsung diubah dengan klik tombol pensil di sebelah kanan judul dan pesan asli.

### Saran untuk LAPOR! dalam Penutupan Laporan

**LAPORAN:**  
Untuk status laporan di LAPOR! selesai atau tidaknya saya sarankan diputuskan oleh pelapor, bukan oleh dinas terkait yang dilaporkan. Enak banget jika hanya ditanggapi normaldi, seperti laporan mengenai perokok di bawah umur di gerai 7-Eleven yang langsung dianggap selesai setelah diberi tanggapan dari Kementerian Kesehatan. Padahal tanggapannya mengantung, tidak jelas. Terima kasih.

**LAMPIRAN:**  
Tidak ada lampiran

**INFORMASI TAMBAHAN:**  
Tidak ada informasi tambahan

[add](#)

TRACKING ID#: 243956

USER: Lily Purwati

PLATFORM: Website

TANGGAL: 17 April 2013 17:19:19

KATEGORI: Topik Lainnya

AREA: Nasional

STATUS: Aktif

### Kapan administrator harus mengubah tujuan penerusan laporan?

Administrator wajib mengubah tujuan penerusan laporan ke /Unit pada halaman “Ubah Data Laporan” ketika terjadi kesalahan penerusan yang telah dilakukan pada kesempatan pertama. Apabila terjadi kesalahan tujuan penerusan dan seharusnya laporan bukan merupakan kewenangan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah /Unit maka proses yang dilakukan adalah melakukan “Unapprove Laporan” (5.3).

## 5.2. Penambahan Informasi Tambahan

Khusus informasi tambahan setelah laporan didisposisikan, dapat ditambah di dalam kolom “Informasi Tambahan” pada halaman tindak lanjut per laporan, dengan klik tombol “add”.

**INFORMASI TAMBAHAN:**  
Tidak ada informasi tambahan

[add](#)

## 5.3. Unapprove Laporan

Apabila terdapat kesalahan bahwa laporan seharusnya tidak disahkan, klik “Menu”, kemudian “Unapprove Laporan”. Laporan akan kembali ke tab “Approve”. Lakukan tahapan selanjutnya, apakah laporan:

- laporan masih perlu diperdalam lagi (lakukan tahapan Pending Laporan (4.3))
- laporan tidak layak diteruskan (lakukan tahapan Arsip Laporan (4.4))
- bukan wewenang K/L/D/Unit (lakukan tahapan Laporan di Luar Kewenangan(4.5))

**Menu**

- Ubah Data Laporan
- Un Approve Laporan
- Tutup Laporan
- Hold Laporan

Selain melakukan pengaturan laporan, petugas administrator juga bertugas untuk memonitor tindak lanjut laporan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong ketuntasan setiap laporan.

## 6. Monitoring Tindak Lanjut

Selain melakukan pengaturan laporan, petugas administrator juga bertugas untuk memonitor tindak lanjut laporan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong ketuntasan setiap laporan.

### 6.1. Rekapitulasi /Unit

- 1) Arahkan kursor pada tombol “Dashboard” di bagian atas halaman situs LAPOR!, klik tombol “Rekapitulasi Unit”.



- 2) Pilih Unit yang perlu dimonitor pada pilihan “Pilih Unit”



- 3) Pie chart mengindikasikan presentase jumlah laporan yang belum mendapatkan tindak lanjut (merah), dalam proses tindak lanjut namun belum selesai (kuning), dan sudah selesai (hijau).
- 4) Rincian ketuntasan per laporan dapat dimonitor dengan menggunakan tab “Semua,” “Belum,” “Proses,” dan “Selesai”.

#### Mengapa Rekapitulasi /Unit harus diperhatikan?

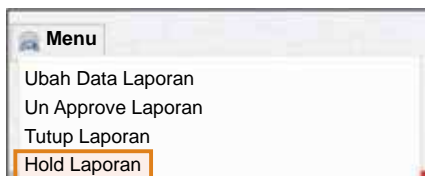
Rekapitulasi /Unit merupakan fitur yang disediakan sebagai tugas administrator dalam memonitor ketuntasan laporan yang telah diteruskan ke /Unit. Selain untuk memonitor ketuntasan laporan (case by case) informasi yang disediakan juga dapat dipergunakan untuk analisis kolektif atas kinerja /Unit maupun isu-isu yang dilaporkan.



## 6.2. Hold Laporan

Cara melakukan “Hold Laporan” adalah:

- 1) Masuk halaman tindak lanjut laporan,
- 2) Klik tombol “Menu” di bagian bawah dan klik “Hold Laporan”.



### Mengapa hold laporan harus dilakukan?

Laporan yang sudah di-approve dan diteruskan, akan secara otomatis tertutup atau dianggap selesai (berubah warna menjadi hijau) dalam waktu 10 hari kerja setelah instansi penerima penerusan memberikan respon. Hal yang dikhawatirkan adalah respon pertama dari penerima penerusan hanya merupakan respon awal seperti “Terima kasih atas laporannya, akan segera kami koordinasikan dengan Unit terkait.”, bukan jawaban atas laporan tersebut.

Sistem tidak dapat menilai apakah tindak lanjut yang diberikan oleh instansi penerima penerusan telah sesuai dengan standar dalam penuntasan laporan. Untuk mencegah laporan tertutup, administrator perlu melakukan Hold Laporan dalam kurun 10 hari kerja.

## 6.3. Intervensi Laporan

Cara melakukan “Intervensi Laporan” adalah:

- 1) Masuk halaman tindak lanjut laporan.
- 2) Temukan kotak “Tambahkan tindak lanjut” di bagian bawah.
- 3) Berikan komentar/masukan yang diperlukan.

A screenshot of a web form for adding a follow-up comment. The form is titled 'Tambahkan tindak lanjut.' and is addressed to 'Kepada Yth. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,'. The text in the form reads: 'Diharapkan agar dapat memberikan respon kepada pelapor atas laporan ini guna memenuhi standar respons paling lambat 5 hari kerja. Terima kasih.' Below the form are two buttons: 'UNGGAH DATA PENDUKUNG' and 'KIRIM'.

Mengapa intervensi laporan harus dilakukan?

*Intervensi laporan dilakukan guna mendorong pemenuhan standar respon paling lambat 5 hari kerja oleh instansi penerima penerusan sejak laporan diteruskan.*

*Contoh intervensi laporan: “Kepada Yth. Dinas X, diharapkan agar dapat memberikan respons kepada pelapor guna memenuhi standar respons paling lambat 5 hari kerja.”*

*Intervensi laporan juga dilakukan saat instansi penerima penerusan sudah memberikan respons namun belum mengakomodasikan isu yang dilaporkan.*

*Contoh intervensi laporan: “Kepada Yth. Dinas X, terima kasih atas respons yang telah diberikan. Namun, guna menuntaskan persoalan yang dilaporkan, mohon agar dapat memberikan informasi kepada pelapor atas tindak lanjut yang sudah atau akan dilakukan di lapangan.”*

#### 6.4. Pencatatan Jejak Follow Up Tindak Lanjut

Administrator dapat mencatat tindakan-tindakan yang telah dilakukan kepada instansi yang berwenang dalam rangka *follow up* atas hasil (kualitas/kuantitas) tindak lanjut yang diberikan instansi untuk laporan-laporan yang ada di LAPOR!. Tujuan pencatatan ini adalah untuk merekam aktivitas yang telah dilakukan bersama instansi terkait, sekaligus untuk mempermudah koordinasi internal antar administrator.

Cara menggunakan fitur ini adalah:

- 1) Masuk ke halaman administrasitab “DISPOSISI”,
- 2) Pilih laporan yang akan ditambahkan keterangan *follow up* hasil tindak lanjut / aktivitas yang telah dilakukan. Di bagian sebelah kanan laporan, klik tombol “Follow Up”
- 3) Akan muncul *window* seperti di bawah ini:

- a. Pada kolom “Tanggal”, isi dengan tanggal aktivitas dilakukan
- b. Pada kolom “User”, isi dengan nama administrator yang melakukan aktivitas
- c. Pada kolom “Keterangan”, isi dengan keterangan aktivitas yang telah dilakukan

Contohnya seperti ini:



The screenshot shows a window titled "History Follow Up Tindak Lanjut". At the top, there are three columns: "Tanggal", "User", and "Keterangan". Below this is the "Input Data Follow Up" section with the following fields:

- Tanggal: 2014-07-16
- User: Abdul Rosyid
- Keterangan: pejabat penghubung instansi sudah dihubungi via telpon untuk menanyakan kendala yang menghambat proses tindak lanjut laporan-laporan

A green "Save" button is located at the bottom left of the form.

- 4) Untuk menyimpan, klik tombol "Save"
- 5) Hasil penginputan data *follow up* akan otomatis muncul pada tabel "History Follow Up Tindak Lanjut" pada bagian atas form input data *follow up*.



The screenshot shows the same window as above, but now with a table of history data at the top. The "Input Data Follow Up" section is still visible below the table.

Tanggal	User	Keterangan
2014-07-16	Admin LAPOR! DKI 1	Sudah dilaksanakan pertemuan dengan Dinas Kesehatan, untuk meningkatkan performa tindak lanjut
2014-07-16	Admin Lapor Dki	tes

Below the table, the "Input Data Follow Up" section contains:

- Tanggal: 2014-07-16
- User: Abdul Rosyid
- Keterangan: (empty text area)

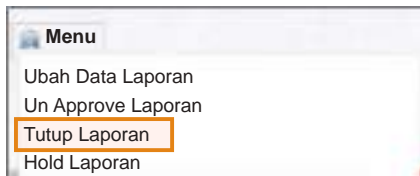
A green "Save" button is located at the bottom left of the form.

## 7. Tutup Laporan

Administrator dapat melakukan tutup laporan secara manual apabila terdapat respon balik dari pelapor setelah mendapat respon dari instansi tujuan penerusan laporan yang sudah menjawab atau menyelesaikan permasalahan dalam laporan.

### 7.1. Cara Tutup Laporan

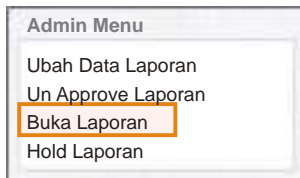
- 1) Masuk halaman tindak lanjut laporan
- 2) klik tombol “Menu” di bagian bawah
- 3) Klik “Tutup Laporan”.



### 7.2. Cara Buka Laporan

Jika laporan sudah berstatus selesai dan perlu diaktifkan kembali, maka petugas administrator dapat melakukan buka laporan.

- 1) Masuk halaman tindak lanjut laporan
- 2) klik tombol “Menu” di bagian bawah
- 3) Klik “Buka Laporan”.



## 8. Fitur pada Halaman Administrasi Laporan

### 8.1. Pengurutan laporan

Fitur pengurutan laporan membantu administrator untuk mengurutkan laporan pada tab yang tersedia sesuai dengan tanggal atau abjad. Fitur ini terdapat pada tab “Approve”, “Disposisi”, “Pending”, dan “Arsip”, tepatnya pada bagian kanan atas masing-masing tab.

Fitur pengurutan laporan pada tab “Approve”:

Administrator dapat mengurutkan laporan dari laporan yang paling awal masuk hingga laporan yang paling baru masuk (Tanggal Tua) atau dari laporan yang paling baru masuk hingga yang paling awal masuk (Tanggal Muda). Setelah dipilih, klik “RELOAD”.

Fitur pengurutan laporan pada tab “Disposisi”:

Dengan fitur ini, administrator dapat memilih mengurutkan laporan berdasarkan tanggal:

- waktu diterimanya laporan
- waktu disposisi laporan
- waktu aktivitas terakhir laporan
- waktu ditutupnya laporan
- usia laporan.

Administrator dapat mengurutkan laporan dari waktu yang paling awal hingga waktu yang paling baru (pilih “A-Z”) atau dari waktu yang paling baru hingga waktu yang paling awal (pilih “Z-A”). Untuk usia laporan, administrator dapat mengurutkan laporan dari yang paling cepat waktu tindak lanjutnya (pilih “A-Z”), atau dari yang paling lama tindak lanjutnya (“Pilih Z-A”) Setelah dipilih, klik “RELOAD”

Fitur “Urutkan Laporan” pada tab “Pending”:

Administrator dapat mengurutkan laporan dari waktu yang paling awal hingga waktu yang paling baru (pilih “A-Z”) atau dari waktu yang paling baru hingga waktu yang paling awal (pilih “Z-A”).

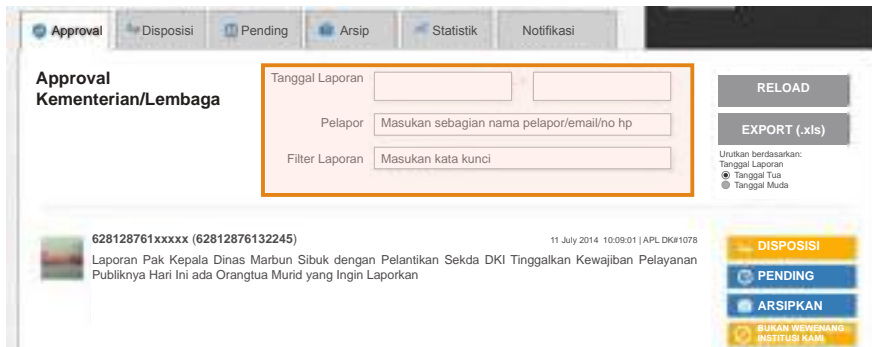
Fitur “Urutkan Laporan pada tab “Arsip”:

Administrator dapat mengurutkan laporan dari waktu yang paling awal hingga waktu yang paling baru (pilih “Tanggal Tua”) atau dari waktu yang paling baru hingga waktu yang paling awal (pilih “Tanggal Muda”).

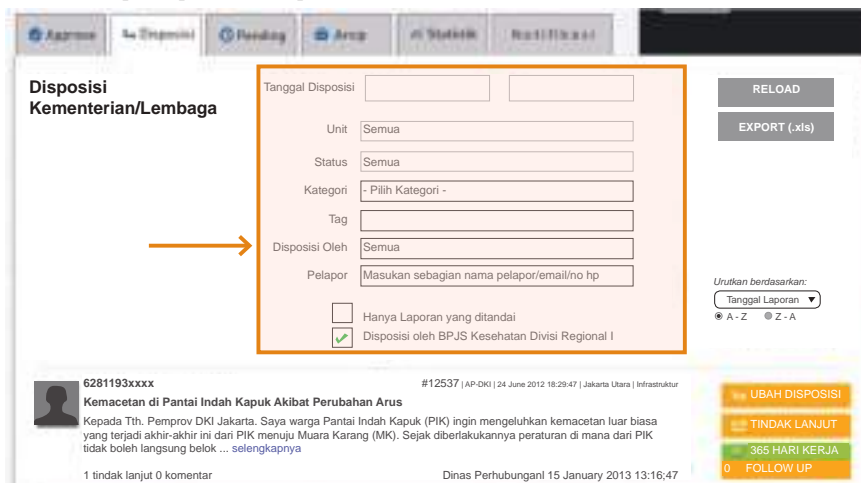
## 8.2. Filter laporan

Fitur filter laporan membantu administrator untuk menemukan laporan pada tab yang tersedia sesuai dengan pilihan yang tersedia. Fitur ini terdapat pada tab “Approve”, “Disposisi”, “Pending”, dan “Arsip”, tepatnya pada bagian kanan atas masing-masing tab. Cara menggunakannya adalah dengan mengisi kolom pilihan yang tersedia, lalu klik tombol “Reload”.

Filter laporan pada tab “Approve”:



Filter laporan pada tab “Disposisi”:



Filter laporan pada tab “Pending”:

Filter laporan pada tab “Arsip”:

### 8.3. Export Laporan

Fitur “Export Laporan” dapat digunakan oleh petugas administrator untuk mengunduh laporan-laporan-laporan dalam bentuk dokumen Microsoft Excel. Dokumen excel tersebut dapat digunakan sebagai bentuk laporan tertulis mengenai pemanfaatan sistem LAPOR! maupun analisis lebih lanjut oleh instansi yang bersangkutan.

Petugas administrator dapat menentukan laporan apa saja yang akan diunduh (diekspor) berdasarkan pilihan-pilihan yang tersedia, kemudian klik tombol “EXPORT [.xls]”. Pilihan untuk “Export Laporan” dan tombol “EXPORT [.xls]” dapat ditemukan pada bagian paling atas di setiap *tab*.



Pada tab "APPROVE":

Pada tab "DISPOSISI":

Pada tab "PENDING":

Pada *tab* “ARSIP”:

**Arsip Laporan Kementerian/Lembaga**

Tanggal Laporan:

Kategori:  Pilih Kategori

Diarsipkan oleh:  Semua

Pelapor:  Masukkan sebagian nama pelapor/email/no hp

Cari Laporan:  Masukkan kata kunci, judul, atau isi laporan

RELOAD

EXPORT (.xls)

Unlunk berdasarkan:  
 Tanggal Laporan  
 Tanggal Tua  
 Tanggal Muda

62851405xxxx (6285140586749) 11 July 2014 18:29:47 RESTORE

Pagi tolong informasikan alamat KJP, trims

**Keterangan:**  
 Kategori: Input tidak lengkap, tidak jelas, berulang atau tidak dapat dimengerti.

oleh hvonee Ambar Sari pada tanggal 11 July 2014 18:29:47 dari ip 282.48.191.13

Setelah mengisi kolom pilihan yang tersedia, klik tombol “EXPORT (.xls)” untuk mengunduh dokumen Microsoft Excel yang berisi daftar laporan yang diinginkan.

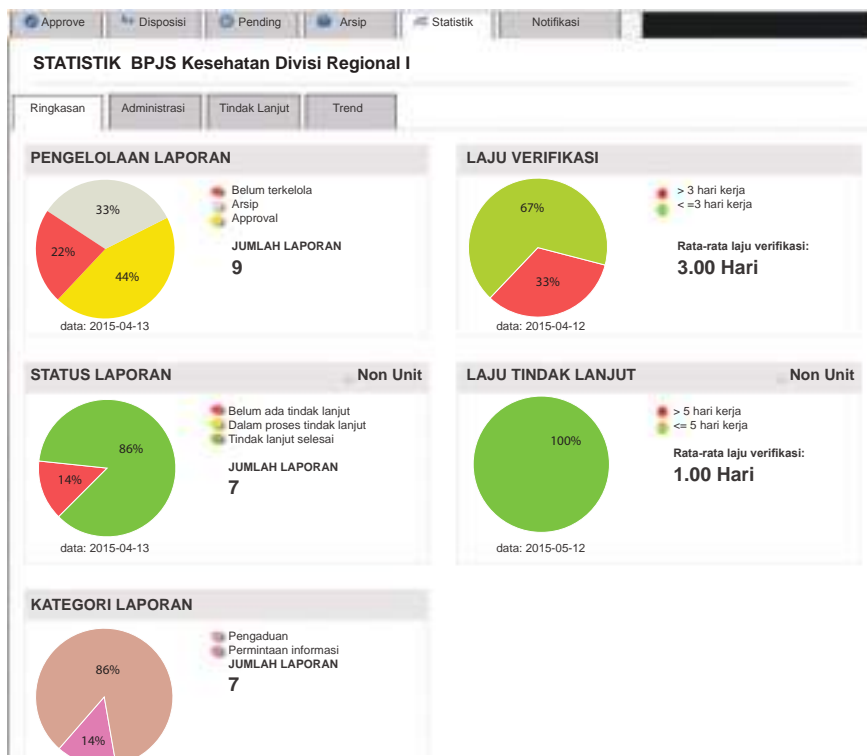
Berikut ini adalah sebagian tampilan dokumen Microsoft Excel sebagai hasil dari *export* laporan:

id	tanggal	first_name	last_name	topik_laporan	tipe	judul_laporan	isi_laporan	area
1033482	22 August 2013 10:36:23	Anonim		Kespartatan	lapor	Honoror gaji menang	Dasu Pegawai Honoror Puskrimas Tebet	Daerah Khusus
1031793	20 August 2013 11:29:35	Anonim		Infrastruktur	Keamanan	Keamanan Gedung UOB di Jakarta	Itu Basok/Itu, Segret Basok/Itu kerahu, gend	Daerah Khusus
979254	20 August 2013 11:54:54	Deasi	Sabrina	Pendidikan	Indikasi	Indikasi Penyelenggaraan Dana BOS dan BOP serta Pe	Indikasi Penyelenggaraan Dana BOS dan BOP ser	Daerah Khusus
769919	20 August 2013 11:04:11	Anonim		Kespartatan	Staga	Staga Perantara JRP	staga termasuk jrp pns itu untuk staga apa yah	Daerah Khusus
1032420	20 August 2013 10:54:00	Basi	Bintang	Reformasi	Mojo	Mojo Pengawasan Kegiatan Tender Perawatan Pro	Tender di Panembur Jakarta 60 Milia Mohon	Daerah Khusus
1040483	10 August 2013 11:09:26	28217855xxx		Infrastruktur	air	Krisis Air di Rumah Susun Tanah Pasir, Puri, dan Mu	Krisis Air ingin madagorkan bahwa sudan 3 hari	Daerah Khusus
1040238	10 August 2013 10:31:11	62899260000		Infrastruktur	air	Air di Burun Muara Angke Jember Mati Menyang Le	Letimad Ulang Di Muara Angke Puncuk Lampa	Daerah Khusus
1040230	09 August 2013 10:55:11	Anonim		Infrastruktur	air	Air PDAM Pajaja Mati di Grupel Perambunan Menga	Sudah sepat Sabtu 19/8/2013 laporan air ber	Daerah Khusus
1040314	09 August 2013 10:54:44	Rashmya	Pachwara	Infrastruktur	air	Air PDAM Pajaja Mati Mengetang Lebaran	Sebagi warga asli Jakarta Pusat tegapnya	Daerah Khusus
1037959	09 August 2013 19:32:21	Elamet	Elamet	Infrastruktur	perumahan	Keruhah mengeras Perumahan Rumah di Perumahan	Perumahan Nelayan Muara Angke banyak	Daerah Khusus
1030585	09 August 2013 10:52:23	Anonim		Infrastruktur	perumahan	Remakan Ulang Parkir di Istora Semarang	Saya senang sekali terhadap keberanian pem	Daerah Khusus
1035790	08 August 2013 00:00:56	Pruter	Angkita	Kespartatan	rayhan rs	Kritikan untuk Fasilitas RS Cengkareng	Waktu saya di RS Cengkareng, fasilitasnya bag	Daerah Khusus
1031760	07 August 2013 17:40:06	Nandi	Nandi	Infrastruktur	jalan	Jalan Busak di Kondor 3 Bulawa Transjakarta	Kepada Dinas PU yang menghormat, kagad	Daerah Khusus
977962	01 August 2013 13:00:42	Anonim		Infrastruktur	transportasi umum	Konduktor Bus Mayasari Bakti Menakikan Tarif Bus	Dikrus Bus Maksimal Tarif Semena-mena	Daerah Khusus
974820	01 August 2013 12:28:05	Jurya	Ferdian	Infrastruktur	keterbacaan umum, lalu	Parkir Liar dan Kondisi Lalu Lintas di Daerah Dekat	Menyusur jalan raya Wukuk menuju ke Ji	Daerah Khusus
995945	30 July 2013 12:08:13	Andreas	Rustin	Infrastruktur	jalan	Jalan Busak di Kebon Jenah, Jakarta	Kepada jajar Panang, sebon Jenah, Mene	Daerah Khusus
993657	29 July 2013 12:09:10	Andreas	Rustin	Infrastruktur	lingkungan hidup dan penangan ben	Sampah di Perempatan Lampu Merah Tabagus Angk	Sebuah bahu jalan yang merupakan jalan besa	Daerah Khusus
999145	29 July 2013 10:23:58	Sharif	A	Reformasi	Daerah Khusus	Status IMB dan SIPP untuk Apartemen Bussora City	Kepada Yth Pengiro DKI Jakarta Mohon bantus	Daerah Khusus

Konten dalam dokumen *excel* yang diunduh dari masing-masing *tab* (APPROVE / DISPOSISI / PENDING / ARSIP) akan berbeda-beda.

## 8.4. Statistik

Pada *tab* “Statistik”, petugas administrator dapat melihat data statistik mengenai proses administrasi laporan, tindak lanjut, dan *trend* laporan.



### 8.4.1 *Tab* “Ringkasan”

Pada *tab* “Ringkasan”, terdapat informasi utama untuk mengukur performa pengelolaan LAPOR! oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah, diantaranya: Pengelolaan Laporan, Laju Verifikasi, Status Laporan, dan Laju Tindak Lanjut. Informasi lainnya tersajikan dalam *tab* “Administrasi”, “Tindak Lanjut”, dan “Trend”.

**Grafik “Pengelolaan Laporan”** dipergunakan untuk mengukur kegiatan pengaturan laporan oleh petugas administrator. Selain itu grafik ini dapat dipergunakan untuk mengukur perbandingan laporan yang memenuhi standar *approve* dan laporan yang tidak memenuhi standar *approve* (arsip). Di dalamnya terdapat informasi mengenai:

- Total jumlah laporan yang telah diterima oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah,
- Persentase jumlah laporan yang sudah di-*approve*,
- Persentase jumlah laporan yang sudah diarsipkan,
- Persentase jumlah laporan yang belum dikelola.

**Grafik “Laju Verifikasi”** dipergunakan untuk mengukur pemenuhan standar paling lambat 3 hari kerja untuk verifikasi oleh petugas administrator. Di dalamnya terdapat informasi mengenai:

- Rata-rata laju atau kecepatan verifikasi setiap laporan oleh petugas administrator. Apabila laju verifikasi di atas standar maksimal 3 hari kerja untuk verifikasi maka diperlukan upaya perbaikan,
- Persentase jumlah laporan yang diverifikasi dalam waktu lebih dari 3 hari kerja,
- Persentase jumlah laporan yang diverifikasi dalam waktu kurang dari 3 hari kerja.

**Grafik “Status Laporan”** dipergunakan untuk memonitor ketuntasan laporan yang telah di-approve. Di dalamnya terdapat informasi mengenai:

- Total jumlah laporan yang sudah di-approve oleh petugas administrator
- Persentase jumlah laporan yang belum ditindaklanjuti
- Persentase jumlah laporan yang dalam proses tindak lanjut atau sudah ditindaklanjuti tetapi belum selesai
- Persentase jumlah laporan yang sudah ditindaklanjuti dan sudah selesai.

Pada grafik “Status Laporan”, terdapat kotak *check-list* bertuliskan “Non Unit”

- Jika *check-list* “Non Unit” tidak diklik, maka data yang tampil adalah data laporan-laporan yang disahkan dan diteruskan kepada /Unit di bawah Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah
- Jika *check-list* “Non Unit” diklik, maka data yang tampil adalah data laporan-laporan yang disahkan namun tidak diteruskan kepada /Unit (untuk dijawab pada tingkat Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah)

**Grafik “Laju Tindak Lanjut”** dipergunakan untuk mengukur pemenuhan standar paling lambat 5 hari kerja untuk menindaklanjuti laporan. Di dalamnya terdapat informasi mengenai:

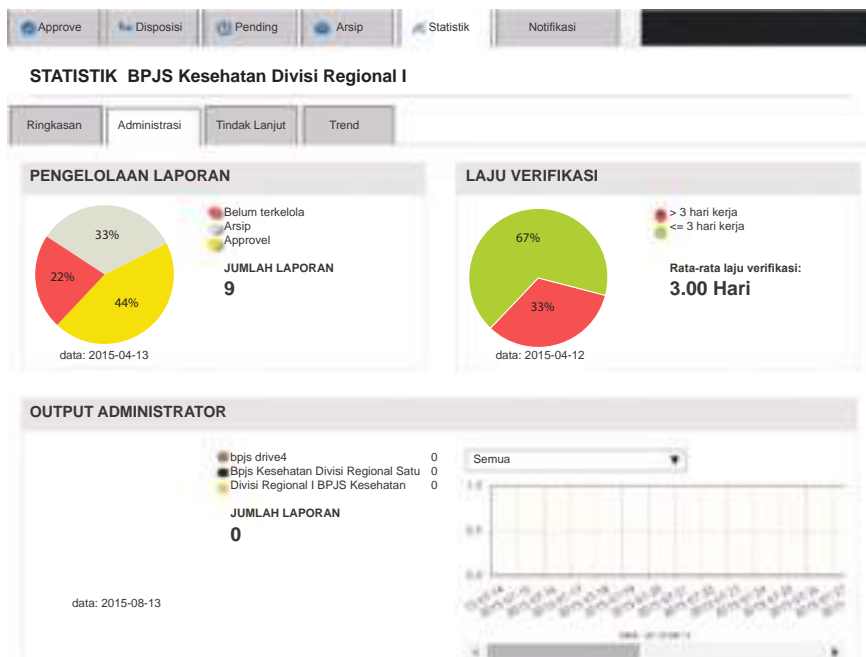
- Rata-rata laju atau kecepatan setiap laporan mendapatkan tindak lanjut dari Unit terhitung setelah diteruskan,
- Persentase jumlah laporan yang ditindaklanjuti kurang dari 5 hari kerja oleh seluruh Unit,
- Persentase jumlah laporan yang ditindaklanjuti lebih dari 5 hari kerja oleh seluruh Unit.

Pada grafik *pie* “Laju Tindak Lanjut”, terdapat kotak *check-list* bertuliskan “Non Unit”,

- Jika *check-list* “Non Unit” tidak diklik, maka data yang tampil adalah data laporan-laporan yang disahkan dan diteruskan kepada/Unit di bawah Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah,
- Jika *check-list* “Non Unit” diklik, maka data yang tampil adalah data laporan-laporan yang di-approve namun tidak diteruskan kepada /Unit melainkan untuk dijawab pada tingkat Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.

**Grafik “Kategori Laporan”** dipergunakan untuk mengukur berapa persentase antara laporan yang berisi Aspirasi, Pengaduan, Permintaan Informasi, dan Whistleblowing system.

## 8.4.2 Tab “Administrasi”



Sama seperti tab “Ringkasan”, tab “Administrasi” juga memiliki grafik “Pengelolaan Laporan” dan “Laju Verifikasi”.

Selain kedua grafik tersebut, terdapat dua grafik lainnya yaitu “Output Administrator” yang menampilkan grafik *pie* dan grafik balok. Kedua grafik tersebut dipergunakan untuk mengukur performa petugas administrator dalam melakukan pengaturan laporan.

- Grafik *pie* menampilkan:
  - Total jumlah laporan yang sudah di-*approve* dan diarsipkan;
  - Persentase jumlah laporan yang di-*approve* dan diarsipkan oleh masing-masing petugas administrator;
  - Masing-masing nama petugas administrator dapat di-klik untuk melihat detailnya dalam tampilan *pop-up* berikut.

AKTIVITAS ADMINISTRASI Supriadi						
Bulanan						
Tanggal	Jml. Approval (<=3 hari)	Jml. Approval (> 3 hari)	Rata-rata	Jml. Approval s/d Tgl	Jml. Arsip (deleted by admin)	Jml. Arsip s/d Tgl
2014-02-23	0	0	-	466	0	7,798
2014-02-22	0	0	-	466	0	7,798
2014-02-21	0	0	-	466	0	7,798
2014-02-20	0	0	-	466	0	7,798
2014-02-19	0	0	-	466	0	7,798
2014-02-18	0	0	-	466	0	7,798
2014-02-17	0	0	-	466	0	7,798
2014-02-16	0	0	-	466	0	7,798
2014-02-15	0	0	-	466	0	7,798
2014-02-14	0	0	-	466	0	7,798

Per halaman 10 | 1 2 3 Selanjutnya Akhir 1 sampai 10 dari 623

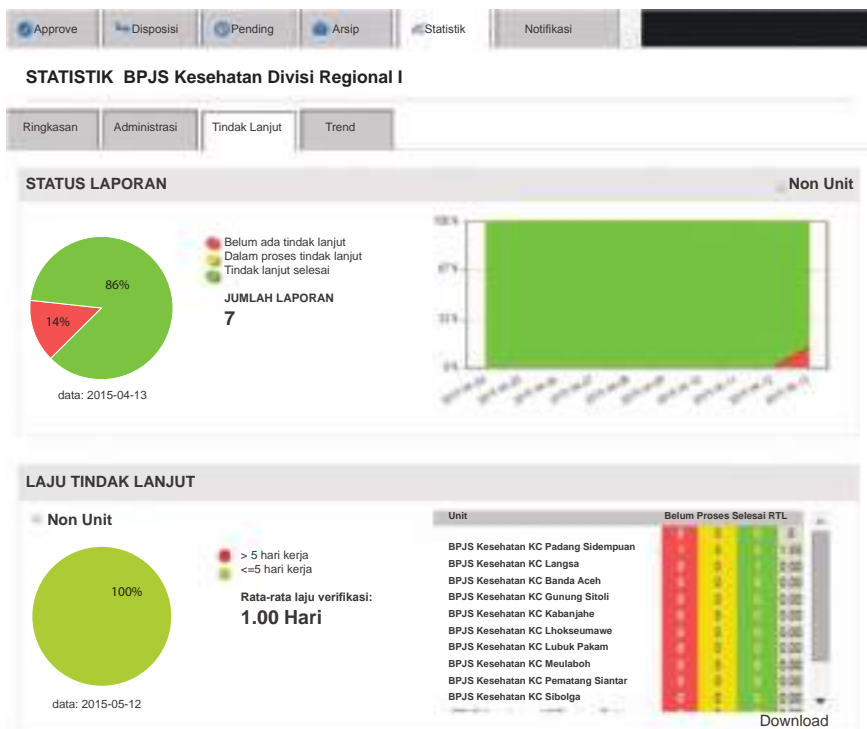
- Grafik balok menampilkan perbandingan antara jumlah laporan yang di-*approve* dan diarsipkan per harinya. Klik *dropdown* pada bagian atas grafik balok untuk melihat:
  - Perbandingan jumlah laporan yang disahkan dengan laporan yang diarsipkan setiap harinya oleh masing-masing petugas administrator,
  - Rata-rata laju verifikasi laporan oleh masing-masing petugas administrator.



#### 8.4.3 Tab “Tindak Lanjut”

Sama seperti *tab* “Ringkasan”, *tab* “Administrasi” juga menampilkan grafik “Status Laporan” dan “Laju Tindak Lanjut.” Selain kedua grafik tersebut, terdapat dua grafik tren dan tabel Unit yang masing-masing berfungsi sebagai berikut:

- Grafik tren menampilkan perkembangan jumlah laporan berdasarkan ketuntasannya dari waktu ke waktu.



Pada bagian atas grafik, terdapat kotak *check-list* bertuliskan “Non Unit”:

- Jika *check-list* “Non Unit” tidak diklik, maka data yang tampil adalah data laporan-laporan yang disahkan dan diteruskan kepada /Unit di bawah Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah;
  - Jika *check-list* “Non Unit” diklik, maka data yang tampil adalah data laporan-laporan yang di-approve namun tidak diteruskan kepada /Unit melainkan untuk dijawab pada tingkat Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.
- Tabel “Laju Tindak Lanjut” dipergunakan untuk mengukur kinerja Unit dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Di dalamnya terdapat kolom-kolom yang menampilkan informasi sebagai berikut:

Pada bagian atas grafik, terdapat kotak *check-list* bertuliskan “Non Unit”:

- Jika *check-list* “Non Unit” tidak diklik, maka data yang tampil adalah data laporan-laporan yang disahkan dan diteruskan kepada /Unit di bawah Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah;
- Jika *check-list* “Non Unit” diklik, maka data yang tampil adalah data laporan-laporan yang di-approve, tetapi tidak diteruskan kepada /Unit melainkan untuk dijawab pada tingkat Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.

- Tabel “Laju Tindak Lanjut” dipergunakan untuk mengukur kinerja Unit dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Di dalamnya terdapat kolom-kolom yang menampilkan informasi sebagai berikut:
  - Kolom Unit: daftar Unit, diurutkan berdasarkan total jumlah laporan.
  - Kolom Belum (merah): jumlah laporan yang belum ditindaklanjuti atau ditanggapi oleh masing-masing Unit.
  - Kolom Proses (hijau tua): jumlah laporan yang sudah ditindaklanjuti oleh masing-masing Unit, tetapi belum selesai/tuntas.
  - Kolom Selesai (biru): jumlah laporan yang sudah selesai/tuntas.
  - Kolom RTL (hijau muda): rata-rata hari yang terhitung untuk masing-masing Unit dalam memberikan tanggapan/tindak lanjut pertama terhadap laporan.
  - Tombol “Download”: tombol ini dapat diklik untuk dapat mengunduh tabel tersebut dalam format Microsoft Excel.

#### Mengapa administrator perlu memerhatikan RTL?

*Kolom RTL dipergunakan untuk mengukur pemenuhan standar tanggapan paling lambat 5 hari kerja oleh Unit sejak laporan diteruskan.*

- Masing-masing nama Unit dapat diklik untuk menampilkan *tab* baru yang berisi informasi lebih rinci mengenai kinerja masing-masing Unit.

Pada *tab* Unit, terdapat informasi mengenai,

- Status laporan  
Informasi yang dapat dilihat adalah:
  - ✓ Total jumlah laporan yang pernah diterima oleh Unit yang bersangkutan,
  - ✓ Persentase jumlah laporan yang belum ditindaklanjuti atau ditanggapi oleh Unit yang bersangkutan,
  - ✓ Persentase jumlah laporan yang sudah ditindaklanjuti oleh masing-masing Unit, tetapi belum selesai/tuntas,
  - ✓ Persentase jumlah laporan yang sudah selesai/tuntas,
  - ✓ Grafik tren yang menunjukkan perkembangan tindak lanjut laporan oleh Unit yang bersangkutan dari waktu ke waktu.
- Laju tindak lanjut  
Informasi yang dapat dilihat adalah:
  - ✓ Rata-rata laju tindak lanjut satu laporan oleh Unit yang bersangkutan,
  - ✓ Persentase jumlah laporan yang ditindaklanjuti kurang dari 5 hari kerja oleh Unit yang bersangkutan,
  - ✓ Persentase jumlah laporan yang ditindaklanjuti lebih dari 5 hari kerja oleh Unit yang bersangkutan,
  - ✓ Tabel informasi pejabat penghubung yang ada di Unit yang bersangkutan, berisi:
    - Nama dan *e-mail* pejabat penghubung,
    - Jam dan tanggal *login* terakhir dari masing-masing pejabat penghubung



- Kotak abu-abu berisi informasi kecepatan verifikasi satu laporan oleh masing-masing pejabat penghubung (dalam hitungan hari),
  - Kotak hijau menampilkan jumlah laporan yang ditindaklanjuti kurang dari 5 hari kerja oleh Unit yang bersangkutan,
  - Kotak merah menampilkan jumlah laporan yang ditindaklanjuti lebih dari 5 hari kerja oleh Unit yang bersangkutan,
  - Kotak abu-abu menampilkan RTL masing-masing pejabat penghubung.
- ✓ Klik "Data" yang ada di tabel untuk menampilkan informasi mengenai Unit yang bersangkutan sebagai berikut:
- Alamat instansi,
  - Nomor telepon instansi,
  - Nomor fax instansi,
  - Alamat *website*,
  - *E-mail* instansi.
- ✓ Klik nama pejabat penghubung yang ada di tabel untuk melihat rincian aktivitas tindak lanjut.

Pejabat Penghubung Provinsi DKI JAKARTA

AKTIVITAS ADMINISTRASI M. Jekson

Daftar

Tanggal	Jml. Tindak Lanjut (<= 5 hari)	Jml. Tindak Lanjut (> 5 hari)	Rata Rata
2013-12-18	0	0	1.22
2013-12-19	0	0	1.22
2013-12-18	0	0	1.22
2013-12-18	0	0	1.22
2013-12-18	0	0	1.22

Perhalaman: 1 1 2 3 Beranggota: Aktif 1 sampai 5 dari 55

Pejabat Penghubung Provinsi DKI JAKARTA

AKTIVITAS ADMINISTRASI M. Julian

Daftar

Tanggal	Jml. Tindak Lanjut (<= 5 hari)	Jml. Tindak Lanjut (> 5 hari)	Rata Rata
December-2013	161	0	1.46
November-2013	68	153	0.01
October-2013	102	12	3.00
September-2013	127	5	2.43
August-2013	22	0	2.36

1 sampai 5 dari 5

#### 8.4.4 Tab “Trend”

Pada tab “Trend”, terdapat informasi yang dapat dilihat, yaitu:

- “Area”
  - Pada bagian Area, dapat dilihat:
    - Grafik *pie*, yang menampilkan
      - ✓ Total jumlah laporan yang diteruskan kepada Kementerian/Lembaga/ Pemerintah Daerah yang bersangkutan,
      - ✓ Jumlah dan persentase laporan yang berasal dari masing-masing provinsi (dapat dipilih).
- “Topik”
  - Pada bagian Topik, dapat dilihat:
    - Grafik *pie* yang menampilkan,
      - ✓ Total jumlah laporan yang diteruskan kepada Kementerian/Lembaga/ Pemerintah Daerah yang bersangkutan,
      - ✓ Jumlah laporan yang dikelompokkan kepada masing-masing topik,
      - ✓ Persentase jumlah laporan yang dikelompokkan dari masing-masing topik.
    - Grafik balok menampilkan perkembangan jumlah laporan untuk masing-masing topik, dari waktu ke waktu. Cara untuk melihat grafik dari topik yang diinginkan adalah dengan memilih topik pada kotak pilihan yang telah disediakan.

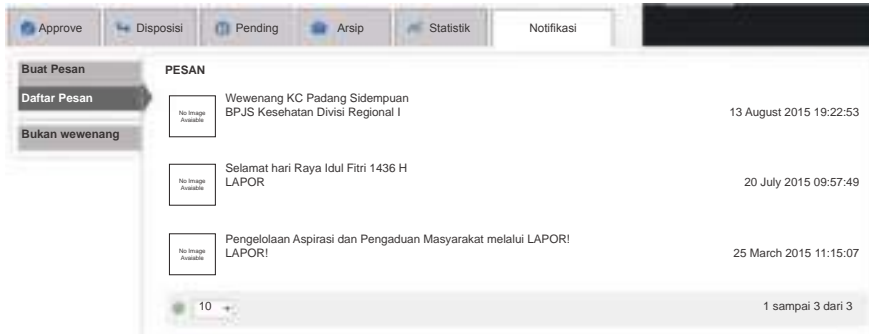
Klik *dropdown* untuk menampilkan grafik perkembangan jumlah laporan dari topik yang dipilih dari waktu ke waktu.

- Topik laporan dapat ditampilkan berdasarkan:
    - ✓ “Kategori”, menampilkan perkembangan topik-topik berdasarkan prioritas nasional,
    - ✓ “Ombudsman”, menampilkan perkembangan topik-topik berdasarkan Ombudsman Republik Indonesia,
    - ✓ “Tag”, menampilkan perkembangan topik-topik berdasarkan *tag* yang digunakan.
  - “Unit Terlapor”  
Pada bagian “Unit Terlapor”, dapat dilihat:
    - Grafik *pie* menampilkan:
      - ✓ Total jumlah laporan yang diteruskan kepada Unit yang bersangkutan,
      - ✓ Jumlah dan persentase laporan yang diteruskan kepada masing-masing Unit.
    - Grafik balok yang menampilkan perkembangan jumlah laporan dari masing-masing Unit. Klik *dropdown* untuk melihat perkembangan masing-masing Unit.
  - “Pelapor”  
Pada bagian “Pelapor”, dapat dilihat:
    - Grafik *pie* menampilkan:
      - ✓ Jumlah pelapor, yaitu jumlah dan persentase pelapor yang pernah mengirimkan pengaduan berkaitan dengan kewenangan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah,
      - ✓ New User, jumlah dan persentase pelapor yang memiliki hanya satu laporan yang di-approve/diteruskan,
      - ✓ *Returning User*, jumlah pelapor yang laporannya sudah lebih dari satu kali diteruskan kepada Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah yang bersangkutan .
    - Grafik balok yang menampilkan perkembangan jumlah *New User* dan *Returning User* dari waktu ke waktu.
  - “Sumber Laporan”  
Pada bagian “Sumber Laporan”, dapat dilihat:
    - Grafik *pie* menampilkan:
      - ✓ Jumlah laporan yang telah di-approve/diteruskan,
      - ✓ Jumlah laporan yang masuk dari masing-masing kanal LAPOR!,
      - ✓ Persentase jumlah laporan yang masuk dari masing-masing kanal LAPOR!.
    - Grafik balok menampilkan perkembangan jumlah laporan yang masuk dari masing-masing kanal. Klik *dropdown* untuk melihat perkembangan laporan di masing-masing kanal.
- Setelah memilih pada kotak pilihan, data perkembangan jumlah laporan dari sumber yang telah dipilih akan muncul pada grafik balok.

## 8.5 Notifikasi

### 8.5.1 Pesan

Pada tab “Notifikasi”, administrator dapat mengirimkan pesan elektronik kepada /Unit tertentu ataupun seluruh /Unit yang berada di bawahnya sekaligus (tidak akan muncul kepada publik).



Cara mengirimkan pesan adalah:

1. Pilih tujuan penerima pesan
  - a) Klik tanda bulat “Semua Unit untuk mengirim pesan kepada seluruh /Unit yang berada di bawah naungan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah yang bersangkutan
  - b) Klik tanda bulat yang terdapat kolom kosong, untuk mengirimkan pesan kepada /Unit tertentu yang berada di bawah naungan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah yang bersangkutan. Setelah klik tanda bulat, isi pada kolom kosong dengan nama /Unit yang diinginkan
2. Pilih jenis pesan
  - a) Klik pada tanda bulat “Penerima tidak bisa membalas pesan ini” agar pesan tidak dapat dibalas oleh /Unit penerima
  - b) Klik pada tanda bulat “Penerima bisa membalas pesan ini” agar pesan dapat dibalas oleh penerima
3. Tuliskan judul pesan pada kolom “Judul Pesan”
4. Tuliskan isi pesan pada kolom kosong di bawah kolom “Judul Pesan”.

Untuk melihat daftar pesan yang telah dikirim dan yang diterima administrator, klik tab “Daftar Pesan” yang ada di bagian paling kiri layar.

### 8.5.2 Monitor Permintaan Penyesuaian Penerusan Laporan

Permintaan penyesuaian penerusan/penerusan yang dikirimkan oleh penghubung / Unit akan terdokumentasikan dan dapat dimonitor di halaman “Admin”, tab “Notifikasi”, bagian “Bukan Wewenang”.

Didalamnya terdapat laporan-laporan yang dikirimkan Unit kepada administrator Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah untuk disesuaikan penerusannya. Dalam setiap laporan, tertera judul laporan yang diminta untuk disesuaikan, tanggal pengiriman permintaan penyesuaian, serta keterangan alasan penyesuaian laporan.



#### *Respon Permintaan Penyesuaian Penerusan*

Sebelum memberikan respon, administrator Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah dapat mempelajari laporan terlebih dahulu guna menelaah kembali ketepatan dalam penerusan. Terdapat dua pilihan dalam menanggapi laporan yang dikirim kembali oleh /Unit, yaitu:

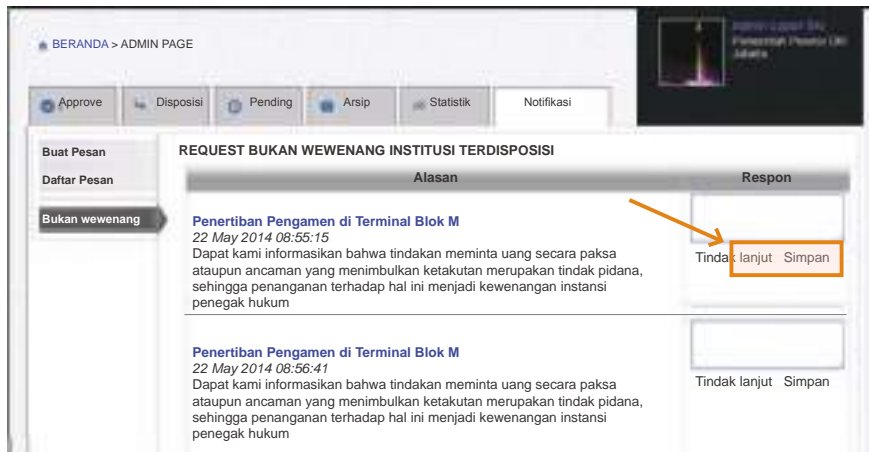
- Respon Jika Laporan Tidak Memerlukan Penyesuaian Penerusan

Jika laporan tidak membutuhkan penyesuaian penerusan, maka administrator dapat memberikan keterangan pada kolom ‘Respon’ berupa tanggapan/alasan penolakan permintaan /Unit, lalu klik ‘Simpan’. Tindakan ini akan membuat laporan hilang dari halaman ‘Notifikasi’ pada tab ‘Bukan Wewenang’ dan terkirim kembali ke /Unit yang telah diteruskan pada laporan sebelumnya.



- Respon Jika Laporan Memerlukan Penyesuaian Penerusan

Apabila laporan membutuhkan penyesuaian penerusan, administrator Kementerian/Lembaga/ Pemerintah Daerah dapat menekan tombol ‘Tindak Lanjut’ di bagian samping laporan, yang kemudian akan otomatis membuka halaman tindak lanjut laporan tersebut.



Pada halaman tindak lanjut, administrator dapat menganalisis kembali apakah penyesuaian penerusan laporan diperlukan. Jika memang diperlukan, perubahan penerusan laporan dapat dilakukan dengan menekan tombol ‘Menu’ lalu klik ‘Ubah Data Laporan’ (sama seperti mengubah data laporan).

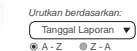
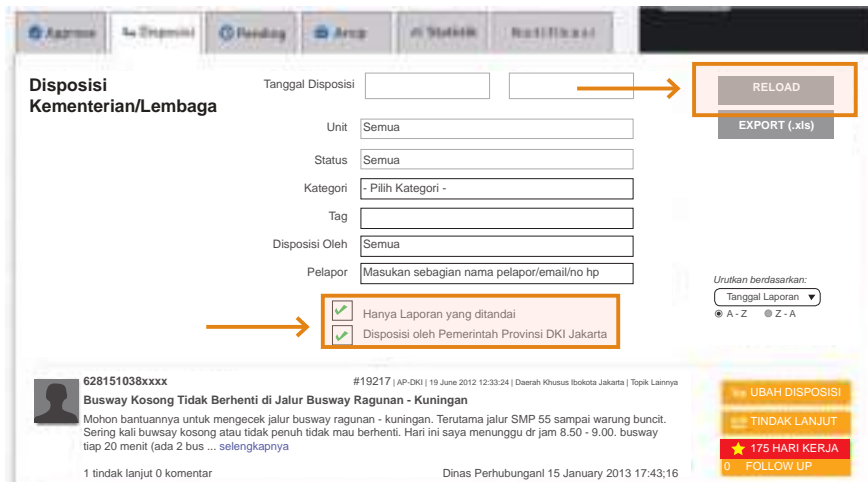


### 8.6. Tandai laporan

Administrator dapat memberikan tanda untuk laporan yang telah di-approve / diteruskan dan membutuhkan perhatian khusus. Pemberian tanda dapat dilakukan pada halaman administrasi, tab "DISPOSISI". Caranya adalah dengan klik tanda bintang yang terdapat pada bagian sebelah kanan laporan yang diinginkan.



Administrator dapat melihat daftar laporan yang telah ditandai dengan klik kotak centang "Hanya Laporan yang Ditandai" yang ada di bagian atas tab "DISPOSISI", lalu klik tombol "Reload".



## 8.7. Profil Pengguna

Administrator dapat mengetahui daftar alamat email dan/atau nomor ponsel pengguna LAPOR! yang dikelompokkan berdasarkan:

### a. Area

Administrator dapat mengetahui daftar pelapor berdasarkan area yang paling banyak dilaporkan.

(Data didapatkan dari area yang diinput oleh administrator saat mengelola laporan, kemudian sistem akan menghitung provinsi apa yang paling banyak diinput dari satu akun pelapor tertentu).

### b. Topik prioritas

Administrator dapat mengetahui daftar pelapor berdasarkan jumlah topik terbanyak yang dilaporkannya.

(Data didapatkan dari area yang diinput oleh administrator saat mengelola laporan, kemudian sistem akan menghitung tiga topik yang paling banyak diinput dari satu akun pelapor tertentu).

### c. Rating komentar

Administrator dapat mengetahui daftar pelapor berdasarkan nilai (rating) komentarnya.

(Data didapatkan dari rata-rata nilai atas komentar pelapor yang diberikan oleh pengguna LAPOR! lainnya)

### d. Rating laporan

Administrator dapat mengetahui daftar pelapor berdasarkan nilai (rating) atas kualitas laporannya.

(Data didapatkan dari rata-rata nilai atas kualitas laporan pelapor yang diinput oleh administrator saat mengelola laporan).

Daftar kontak pelapor berdasarkan pengelompokkan tertentu dapat digunakan untuk berbagai aktivitas pendukung LAPOR!, misalnya untuk penyebaran survei pengguna, opini kebijakan, atau aktivitas lainnya.

Data ini hanya dapat dicari oleh administrator pengelola induk LAPOR!. Jika Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah berminta untuk mendapatkan data-data ini, silahkan hubungi pengelola induk LAPOR!.

## 9. Digitalisasi Laporan Pengaduan Fisik ke Dalam Data Elektronik Sistem LAPOR!

### 9.1. Form Manual

“Form Manual” memiliki fungsi:

- Memfasilitasi pelapor yang ingin membuat laporan baru dengan menyerahkan berkas fisik melalui pos, rekaman telepon, ataupun bertatap muka secara langsung.
- Memberikan *tracking ID* pada laporan fisik tersebut untuk kemudian didisposisikan ke Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah yang berwenang.
- Mengarsipkan berkas dari pelapor secara digital dalam satu wadah, yaitu sistem LAPOR!

Untuk mengaksesnya, tekan tombol “PESAN” pada halaman administrator (halaman setelah login)





The screenshot shows the LAPOR! dashboard. At the top left is the LAPOR! logo. Below it, there are navigation tabs: BERANDA, STATISTIK, OPINI KEBIJAKAN, and DASHBOARD. The main content area is titled "BERANDA > DASHBOARD" and "Penelusuran Lanjutan". It features a message from an anonymous user to the "Kontak Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi Riau". The message asks for information about contacting the provincial transportation department. A sidebar on the right shows a "JUMLAH LAPORAN" (Number of Reports) section with a large red circle indicating "1" report and "100%". Below this is a profile card for "Dinas Perhubungan Pemerintah Provinsi Riau".

Pada sisi kiri halaman pesan, akan terdapat pilihan “FORM MANUAL” dengan 4 tab: “FORM”, “DAFTAR”, “ARSIP”, “STATISTIK”. Tekan pada tab “FORM”.



The screenshot shows the LAPOR! dashboard with the "FORM MANUAL" menu highlighted. The menu is located on the left side of the page, under the "Notifikasi" section. The menu items are: "Daftar Pesan", "LAPORAN MANUAL", "FORM", "DAFTAR", "ARSIP", "STATISTIK", "TWITTER", "Config", and "Tweets". The "FORM" item is highlighted with a red box. The dashboard header and navigation tabs are the same as in the previous screenshot.

Dengan masuk pada tab “FORM”, kita sudah dapat membuat laporan baru dengan berdasarkan hasil tatap muka, korespondensi telepon, atau surat-menyurat dengan pelapor. Pada bagian “Data Pelapor”, isilah identitas pelapor, alamat email, dan/atau nomor HP.

<b>DATA PELAPOR</b>	
Email	<input type="text"/>
No Telp	<input type="text"/>
Nama Depan	<input type="text"/>
Nama Belakang	<input type="text"/>
<b>LAPORAN</b>	
Tanggal Laporan	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> Rahasia <input type="checkbox"/> Anonim
Isi Laporan	<input type="text" value="Isi Laporan"/>
Lampiran	<input type="button" value="UNGGAH DATA PENDUKUNG"/>
Tag	<input type="text"/>

Di bagian “Laporan”, isilah:

- “Tanggal Laporan” dengan tanggal pelapor menyerahkan Dokumen.
- “Isi Laporan” dengan ringkasan kasus pelapor yang disarikan dari dokumen-dokumen tersebut.
- “Tag” dengan kata kunci kasus pelapor.
- “Klasifikasi” dengan tipe laporan. “Aspirasi” jika laporan berupa saran/usulan kebijakan. “Pengaduan” jika laporan berisi keluhan tentang pelayanan publik. “Permintaan Informasi” jika laporan berupa pertanyaan terkait fungsi dan wewenang K/L/D. “Whistleblowing system” jika laporan berisikan dugaan pelanggaran hukum dalam suatu K/L/D.
- “Kategori” dengan kategori laporan sesuai pilihan yang tersedia.
- “Sumber laporan” dengan cara berkas pelapor tersebut diperoleh.

<b>LAPORAN</b>	
Tanggal Laporan	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> Rahasia <input type="checkbox"/> Anonim
Isi Laporan	<input type="text" value="Isi Laporan"/>
Lampiran	<input type="button" value="UNGGAH DATA PENDUKUNG"/>
Tag	<input type="text"/>
Klasifikasi	<input type="text" value="- pilih -"/>
Kategori	<input type="text" value="- pilih -"/>
Sumber Laporan	<input type="text" value="- pilih -"/>

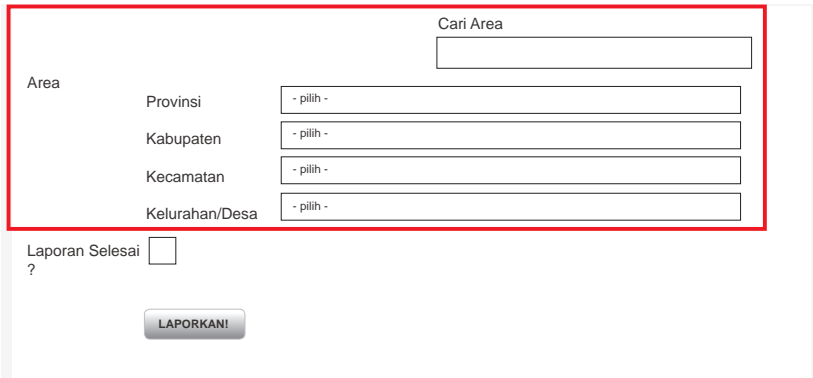
Dokumen pelapor yang telah dipindai, diunggah dalam format PDF atau JPG dengan menekan tombol “UNGGAH DATA PENDUKUNG”

<b>LAPORAN</b>		<input type="checkbox"/> <b>Rahasia</b> <input type="checkbox"/> <b>Anonim</b>
<b>Tanggal Laporan</b>	<input type="text"/>	
<b>Isi Laporan</b>	<input type="text" value="Isi Laporan"/>	
<b>Lampiran</b>	<input type="button" value="UNGGAH DATA PENDUKUNG"/>	
<b>Tag</b>	<input type="text"/>	
<b>Klasifikasi</b>	<input type="text" value="- pilih -"/>	
<b>Kategori</b>	<input type="text" value="- pilih -"/>	
<b>Sumber Laporan</b>	<input type="text" value="- pilih -"/>	

Akan muncul jendela Windows “File Upload”, pilih file yang akan diunggah, lalu tekan “Open”. Ulangi langkah di atas untuk menambahkan file baru. Jika ingin membatalkan pengunggahan suatu file, tekan “delete” pada bagian bawah nama file untuk menghapus file tersebut dari laporan.

<b>LAPORAN</b>		<input type="checkbox"/> <b>Rahasia</b> <input type="checkbox"/> <b>Anonim</b>
<b>Tanggal Laporan</b>	<input type="text"/>	
<b>Isi Laporan</b>	<input type="text" value="Isi Laporan"/>	
<b>Lampiran</b>	<input type="button" value="UNGGAH DATA PENDUKUNG"/> PAPUA (revised).docx 18.9 K <input type="button" value="Delete"/>	
<b>Tag</b>	<input type="text"/>	
<b>Klasifikasi</b>	<input type="text" value="- pilih -"/>	
<b>Kategori</b>	<input type="text" value="- pilih -"/>	
<b>Sumber Laporan</b>	<input type="text" value="- pilih -"/>	

Pada isian “Area”, lengkapi Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, dan Desa/Kelurahan pelapor (Minimal pada isian Kabupaten/Kota). Fitur “Cari Area” juga dapat dimanfaatkan untuk pencarian cepat lokasi pelapor. Jika laporan tidak memiliki lokasi spesifik, pada kolom Provinsi dapat diisi “Nasional”.



Cari Area

Area

Provinsi - pilih -

Kabupaten - pilih -

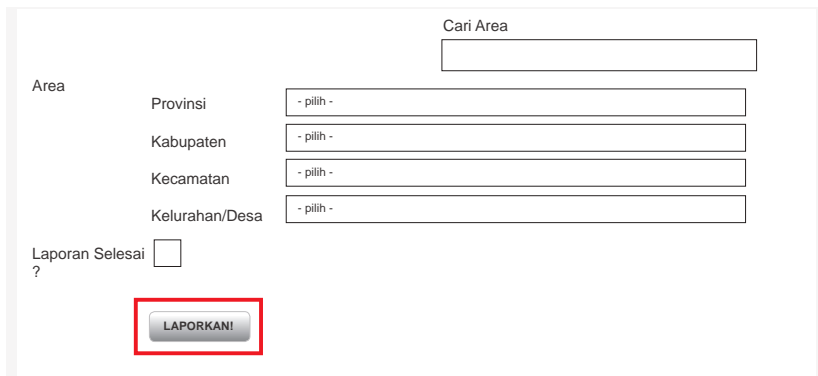
Kecamatan - pilih -

Kelurahan/Desa - pilih -

Laporan Selesai ?

**LAPORKAN!**

Jika seluruh informasi telah diisi, tekan tombol “LAPORKAN!” untuk mengirim laporan. Akan ada konfirmasi terakhir sebelum laporan dikirim, tekan “OK” untuk tetap mengirim, atau “CANCEL” untuk kembali menyunting laporan.



Cari Area

Area

Provinsi - pilih -

Kabupaten - pilih -

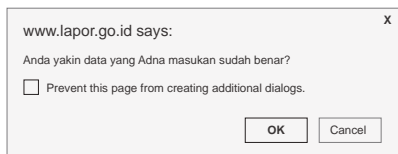
Kecamatan - pilih -

Kelurahan/Desa - pilih -

Laporan Selesai ?

**LAPORKAN!**

Akan muncul notifikasi dari sistem bahwa laporan telah terikirim, berikut *tracking ID* laporan tersebut.

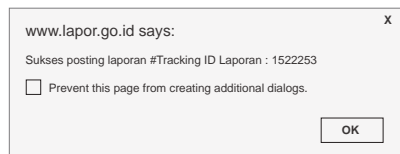


www.lapor.go.id says: X

Anda yakin data yang Adna masukan sudah benar?

Prevent this page from creating additional dialogs.

OK Cancel



www.lapor.go.id says: X

Sukses posting laporan #Tracking ID Laporan : 1522253

Prevent this page from creating additional dialogs.

OK

## 9.2. Form Manual (Laporan sudah selesai)

Jika substansi laporan fisik dari pelapor sudah ditangani sebelum dipindahkan ke Form Manual

Ikuti langkah-langkah pengisian form manual 1-9

Beri tanda centang pada kotak “Laporan Selesai?”, akan muncul isian baru di bawah kotak tersebut.

The screenshot shows a web form titled "Laporan Selesai?". At the top left, there is a checkbox labeled "Laporan Selesai?" with a green checkmark inside it. Below this are several input fields: "Judul Laporan" (a text box), "Ombudsman" (a dropdown menu showing "- pilih -"), "Unit Terkait" (a text box), and "Kelurahan/Desa" (a larger text box). Below these fields is a "Lampiran" section with a button labeled "UNGGAH DATA PENDUKUNG" (Upload Supporting Data). At the bottom of the form is a button labeled "LAPORKAN!" (Report!).

- Pada “Judul Laporan”, tuliskan judul yang mewakili substansi pelapor dan lokasi kejadian.
- Pada “Ombudsman”, isikan unit kerja Ombudsman yang menangani laporan, sesuai kategori dan tipe laporan. (Apabila tidak ada bidang Ombudsman yang sesuai, pilih “Bidang Lainnya”)
- Pada “Unit terkait”, isikan unit yang menangani permasalahan dalam laporan.
- Pada “Tindak lanjut laporan”, tuliskan secara detail langkah-langkah yang sudah dan akan diambil untuk menyelesaikan masalah pelapor.
- Jika ingin menyertakan berkas lampiran dalam tindak lanjut, gunakan tombol “UNGGAH DATA PENDUKUNG”.

Laporan Selesai

Laporan Selesai ?

Judul Laporan

Ombudsman

Unit Terkait

Kelurahan/Desa

Lampiran

Jika seluruh informasi telah diisi, tekan tombol “LAPORKAN!” untuk mengirim laporan. Akan ada konfirmasi terakhir sebelum laporan dikirim, tekan “OK” untuk tetap mengirim, atau “CANCEL” untuk kembali menyunting laporan.

Laporan Selesai

Laporan Selesai ?

Judul Laporan

Ombudsman

Unit Terkait

Kelurahan/Desa

Lampiran

Akan muncul notifikasi dari sistem bahwa laporan telah terikirim, berikut *tracking ID* laporan tersebut.

## 10. Pemanfaatan Data dan Informasi Pengaduan dalam Sistem LAPOR! untuk Monitoring, Evaluasi dan Penyempurnaan Kebijakan/Sistem

Pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan berbasis data merupakan aspek penting yang masih belum memperoleh perhatian yang cukup dalam proses pengelolaan pemerintahan. Berbagai penyebabnya antara lain: Pertama masih belum tertatanya sistem penataan data dan informasi, sehingga data dan informasi kerap tidak tercatat secara baik, tidak terklasifikasi, sehingga akhirnya tidak dapat digunakan; Kedua masih belum dipergunakannya data dan informasi menjadi bagian dari analisis untuk pengambilan keputusan dan kebijakan.

Data pengaduan merupakan data yang sarat dengan informasi penting, yang jika dianalisis secara tepat dapat menunjukkan berbagai permasalahan sistem dan kelembagaan yang terjadi pada penyelenggara negara dan penyelenggara layanan. Sistem LAPOR! telah menyediakan sarana mudah dan cepat untuk dapat memproduksi informasi sehingga dapat dibaca secara kualitatif dan kuantitatif.

### 10.1. Kriteria Pengaduan yang terkait Kebijakan

Penyelenggaran pelayanan publik seharusnya mengembangkan mekanisme untuk dapat mengenali bahwa pengaduan yang diajukan masyarakat tersebut terkait kebijakan.

Kriteria untuk menilai apakah pengaduan berkaitan dengan kebijakan adalah antara lain:

- 1) Pengaduan, muncul secara terus menerus dari pengadu yang berbeda setiap tahunnya, yang diduga bersumber dari permasalahan sistem, sumber daya, atau kewenangan pada penyelenggara
- 2) Pengaduan mengenai persoalan yang penyelesaiannya membutuhkan keterlibatan wewenang yang lebih tinggi
- 3) Pengaduan mengenai persoalan yang penyelesaiannya membutuhkan keterlibatan lebih dari satu K/L/D
- 4) Pengaduan mengenai persoalan yang penyelesaiannya membutuhkan sumber daya yang tidak dimiliki oleh penyelenggara

### 10.2. Respon atas Pengaduan yang terkait Kebijakan

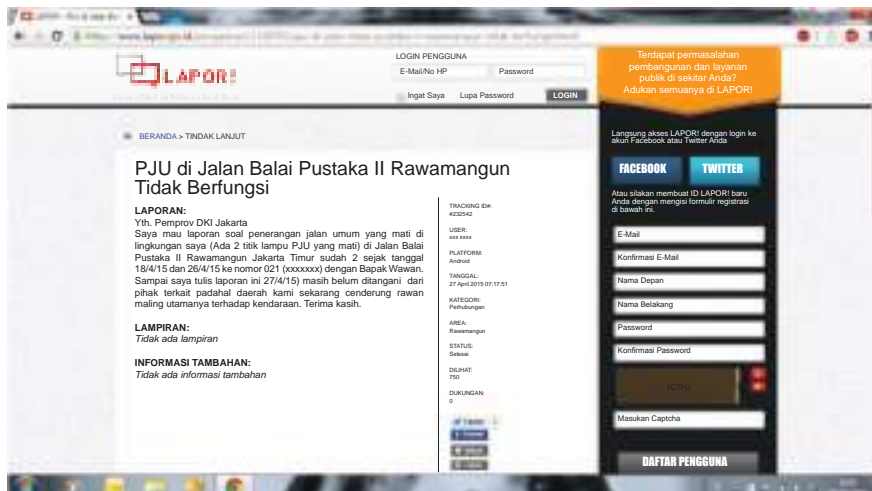
Dalam hal pengaduan yang diterima terkait dengan kebijakan atau sistem maka lembaga terkait dapat meneruskan pengaduan tersebut kepada K/L/D pembuat kebijakan atau melakukan analisis sistemik untuk merespon pengaduan tersebut.

Selain itu, setiap tahun data pengaduan yang disimpan oleh lembaga penerima pengaduan harus dikaji dan menjadi masukan dalam rangka menyusun rekomendasi perubahan kebijakan yang bersifat sistemik untuk mengantisipasi terjadinya peluang laporan yang serupa di masa mendatang.

### 10.3. Pemanfaatan Data dan Informasi dari Sistem LAPOR!

Salah satu kegiatan yang sering dilakukan oleh petugas pengelola pengaduan adalah mencari data pengaduan secara spesifik dan membuat penyajian data tersebut menjadi mudah untuk ditampilkan dan dipahami. Umumnya aplikasi manajemen pengaduan dirancang agar mampu melakukan fungsi pencarian dan penyajian data secara cepat dan tepat.

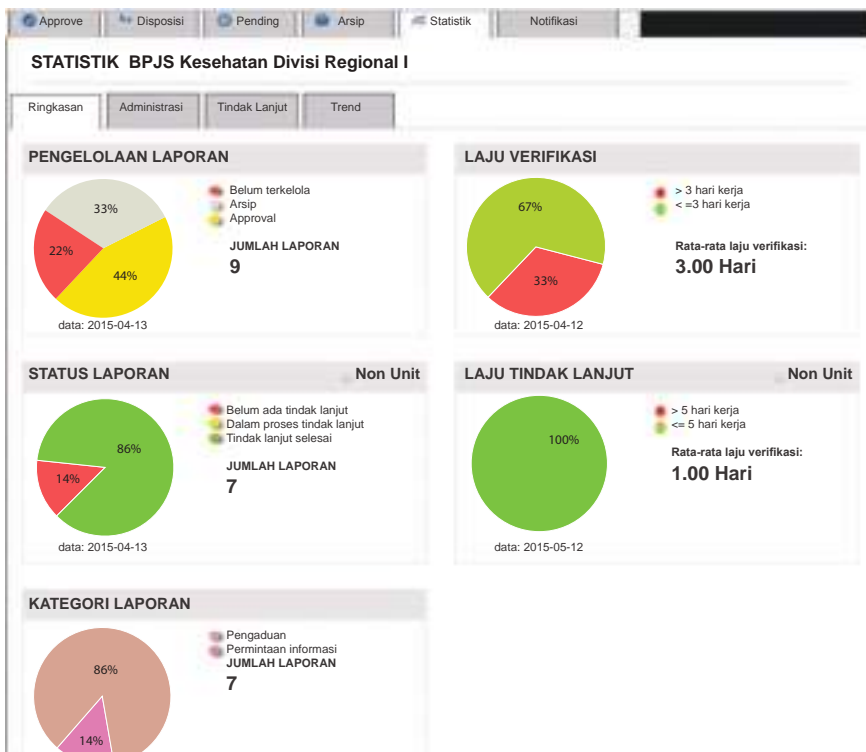
Fungsi pencarian data pada aplikasi manajemen pengaduan sangat berguna dalam mencari data pengaduan masyarakat baik secara umum maupun spesifik. Misalnya data mengenai Pengadu tertentu, data terlapor tertentu, data substansi atau jenis maladministrasi, dan sebagainya. Akan lebih baik apabila fungsi pencarian tersebut memiliki kemampuan untuk mencari data pengaduan dengan lebih dari satu kriteria, misalnya data terlapor dalam kurun waktu tertentu dengan jenis maladministrasi tertentu.



Di sisi lain fungsi penyajian data sangat berguna dalam menampilkan data pengaduan menjadi sebuah informasi yang mudah dipahami. Misalnya penyajian data tentang jumlah pengaduan pada kurun waktu tertentu berdasarkan klasifikasi substansi atau jenis maladministrasi. Penyajian data dapat berbentuk tabel/matriks atau grafik yang berguna untuk menjelaskan atau menguraikan kecenderungan data pengaduan secara ringkas, menarik, dan mudah dipahami. Selain itu, informasi berupa penyajian data pengaduan dapat digunakan pula menjadi bahan laporan pejabat pengelola pengaduan kepada masyarakat maupun instansi terkait lainnya.

Dengan sistem LAPOR! Dengan menggunakan *tab* "Statistik", petugas administrator dapat melihat data statistik mengenai proses administrasi laporan, tindak lanjut, dan *trend* laporan.





Fungsi monitoring pada aplikasi manajemen pengaduan memungkinkan pengguna untuk mendapat laporan atau informasi tentang:

- Status terakhir pengaduan;
- Rangkaian kegiatan/aktivitas dalam rangka menindaklanjuti suatu pengaduan;
- Tanggal/jatuh tempo suatu tahapan dalam tindak lanjut pengaduan harus dilaksanakan/diselesaikan.

Fungsi monitoring ketiga hal di atas merupakan fitur yang sangat penting dalam sebuah aplikasi manajemen pengaduan. Fungsi tersebut dapat disebut juga sebagai sistem pengingat otomatis (alert system/reminder) bagi pejabat pengelola pengaduan untuk melaksanakan/menyelesaikan suatu tahapan dalam tindak lanjut pengaduan sehingga tidak mengalami penundaan berlarut (undue delay).

Evaluasi pada dasarnya bisa dilakukan untuk melihat kecenderungan pengaduan masyarakat terhadap instansi atau substansi tertentu melalui penyajian data. Dengan demikian petugas pengelola pengaduan dapat menyusun kajian khusus yang dapat disampaikan sebagai rekomendasi perbaikan pelayanan publik pada instansi atau proses penyelenggaraan pelayanan publik tertentu kepada pimpinan instansi yang berwenang atau pemegang kebijakan lainnya. Di sisi lain, evaluasi juga dapat diterapkan untuk menilai kecenderungan kinerja lembaga pengelola pengaduan internal itu sendiri.

Apabila sebagian besar pendekatan penyelesaian pengaduan yang diterapkan tidak ditanggapi dengan baik oleh instansi terlapor, maka petugas pengelola pengaduan internal perlu untuk melakukan langkah-langkah perbaikan guna mengatasi masalah tersebut. Melalui analisis sederhana dengan bantuan aplikasi manajemen pengelolaan pengaduan maka data pengaduan dapat menghasilkan bahan evaluasi yang berguna untuk perbaikan pelayanan publik oleh instansi terlapor maupun instansi pengelola pengaduan internal itu sendiri.



#### **10.4. Penyusunan Rekomendasi Sistemik**

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013, pengelola pengaduan masyarakat diwajibkan melaporkan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasannya yakni pembina/penaanggung jawab secara berkala. Laporan hasil pengelolaan pengaduan disusun berdasarkan statistik pengaduan yang masuk, jenis pengaduan, bentuk pengaduan, status penanganan pengaduan yang disusun secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.

Laporan penyelesaian pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh pengelola disampaikan kepada pembina pelayanan publik. Dalam hal-hal tertentu, pembina/penaanggung jawab juga wajib menyampaikan laporan penyelesaian pengaduan masyarakat kepada instansi tersebut apabila diminta.

