

LAPORAN RAPAT

Koordinasi Optimalisasi Aplikasi LAPOR! v4 dan Pelayanan Informasi

Tanggal Pelaksanaan	: Jumat, 11 Juli 2025
Waktu	: 09.00 s.d. 11.00 WIB
Tempat	: Zoom Meeting
Narasumber	1. Dep Bidang Pelayanan Publik (Admin Nasional LAPOR!) 2. Inspektorat (Pengawas Layanan Pengaduan di Lingkungan Kementerian PANRB)
Moderator	: Rangga Wisena

A. Pembukaan

Pengelolaan Pelayanan informasi dan Pengaduan yang baik menjadikan salah satu unsur Kementerian PANRB sebagai Badan Publik yang patuh terhadap akuntabilitas yang berprinsip transparansi, hal itu dibuktikan dengan keikutsertaan dalam monev keterbukaan informasi publik yang diselenggarakan Komisi Informasi Pusat. Dukungan terhadap implementasi UU Keterbukaan Informasi Publik di Kementerian PANRB sudah ada dengan hadirnya website ppid. Selain website utama menpan, website ppid telah membuka pintu informasi publik yang dapat memberikan akses dan partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan negara oleh Badan Publik, sehingga transparansi akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan

Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

Dalam pengelolaannya saat ini sudah dilakukan pengembangan yang semula versi 3 menjadi ke versi 4 (v4). Dalam perkembangannya kita, Kementerian PANRB menjadi salah satu instansi (dari 10) pilot project untuk penunjang optimalisasi sistem LAPOR! v4. Hingga saat ini baik admin pusat, admin instansi, dan pejabat penghubung yang ada di unit kerja bahu membahu, kolaborasi untuk memberikan tindak lanjut yang maksimal demi memberikan hak masyarakat atas informasi.

Terkait itu, pada kegiatan ini hal yang dibahas yakni mengenai:

1. Perkembangan penanganan pengaduan di Lingkungan Kementerian PANRB khususnya Aplikasi LAPOR!
2. Koordinasi bersama perihal kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pelayanan informasi, serta mencari solusi untuk meningkatkan efektivitas dan optimalisasinya; serta,
3. Menyampaikan saran untuk perbaikan oleh masing-masing unit kerja dalam pengelolaan pelayanan informasi dan pengaduan

Diharapkan seluruh peserta rapat untuk memberikan masukan dan pendapat yang konstruktif. Saling berbagi pengalaman, ide, dan saran untuk memperbaiki dan mengoptimalkan implementasi UU KIP Nomor 14 Tahun 2008 di Lingkungan Kementerian PANRB khususnya menjaga agar nilai atau skor KIP tetap pada predikat Informatif di Tahun 2025 ini, serta demi pengelolaan LAPOR! yang lebih Responsif.

B. Pembahasan

1. Penyampaian materi :

Dibyو dan Novika (Pelayanan Publik)

- Terkait update sistem pada aplikasi LAPOR! v4 saat ini kami masih koordinasi rutin dengan tim di Komdigi selaku pelaksana teknis, pada kendala kendala yang teman-teman pejabat penghubung alami saat ini masih bisa disampaikan melalui tim Biro KIP dengan melakukan list permasalahan.
- Poin Permasalahan Pengelolaan Aplikasi LAPOR! yang ditemukan

1. Ketidaksesuaian Proses dengan Probis. Dalam simulasi alur pengaduan pada kegiatan bimbingan teknis, ditemukan bahwa sejumlah tahapan penanganan laporan belum sesuai dengan ketentuan dalam proses bisnis SP4N-LAPOR! (fitur bukan wewenang, tindak lanjut, Riwayat intervensi)
 2. Kekurangan pada Fitur Statistik dan Pelaporan. Fitur statistik dan dashboard statistik belum representatif dan informatif.
- Perbedaan TL antara Versi 3 dan Versi 4
 1. Di versi 3, tersedia dua opsi tindak lanjut: "respon awal" dan "tindak lanjut laporan". Pemilihan "respon awal" menyebabkan status laporan di tab sedang diproses tampil sebagai "respon awal instansi", sedangkan jika dipilih "tindak lanjut laporan", statusnya berubah menjadi "sedang ditindaklanjuti oleh instansi".
 2. Laporan Proses. Pada SP4N-LAPOR! versi 4, seluruh laporan secara default diberi label "respon awal", meskipun sudah ditindaklanjuti secara substantif. Hal ini menyebabkan laporan tidak dapat tertutup otomatis oleh sistem
 - Tindaklanjut yang dilakukan
 1. Koordinasi dengan Tim Komdigi. Melakukan komunikasi intensif dengan tim pengembang dari Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi) untuk menyampaikan temuan dan kendala di lapangan.
 2. Pengecekan Perbaikan Teknis. Menelusuri dan mengecek perbaikan pada fitur yang terkait, khususnya mekanisme status tindak lanjut dan pengaruhnya terhadap penutupan otomatis laporan.
 3. Perumusan Solusi. Merumuskan solusi jangka pendek dan jangka panjang, termasuk kemungkinan perubahan pada logika sistem agar lebih sesuai dengan alur probis dan memudahkan kerja pejabat penghubung.
 - Penyesuaian yang perlu dilakukan
 1. **Penutupan Aduan Secara Manual.** Melakukan penutupan laporan secara manual apabila laporan telah ditindaklanjuti substantif namun belum tertutup otomatis oleh sistem.
 2. **Pelaporan Ketidaksesuaian Versi 3 dan versi 4.** Menginformasikan kepada tim pusat apabila ditemukan perbedaan atau ketidaksesuaian antara mekanisme pada

versi 4 dan versi 3, khususnya yang berdampak pada status atau alur tindak lanjut laporan

Rangga – Admin Instansi (Biro KIP)

- Setiap pengaduan yang masuk ke aplikasi LAPOR! melalui Admin Instansi dan sudah dilakukan analisa, dan terverifikasi ke unit kerja agar dapat dilakukan verifikasi apakah benar laporan tersebut sudah sesuai dengan tupoksinya di unit kerja masing-masing. Apabila bukan maka bisa menggunakan pilihan bukan wewenang atau dikembalikan ke Admin Instansi agar dapat dilakukan verifikasi ulang berdasarkan saran dari unit kerja yang sebelumnya terdisposisi
- Perlu kami informasikan juga untuk proses laporan yang kami proses di Biro Komunikasi dan Informasi Publik kami sampaikan ke Inspektorat selaku pengawas kegiatan layanan pengaduan di Lingkungan Kementerian PANRB. Setiap Triwulan kita memperoleh laporan melalui nota dinas dari pejabat penghubung di unit kerja untuk selanjutnya disampaikan ke Inspektur Kementerian PANRB
- Kendala yang ada saat ini terjadinya ketidaksesuaian laporan terhadap pengaduan yang telah di tindaklanjuti, data tidak sedikit yang tidak sesuai. Selain itu juga kita ingin menyampaikan format dashboard yang menampilkan terdapat status laporan pengaduan yang masuk, proses, dan selesai dapat ditampilkan juga pada dashboard pejabat penghubung. Selama ini yang ditampilkan pada dashboard pejabat penghubung hanya laporan masuk dan proses saja.

Dianita Nila Evo – Pejabat Penghubung LAPOR! (RB Kunwas)

- Betul sebagaimana disampaikan sebelumnya oleh tim admin instansi dan admin pusat banyak terdapat bug atau gangguan ya di aplikasi baru ini, dan ini kami alami sendiri pada saat melakukan tindaklanjut atas pengaduan yang masuk ke unit kami. Kendalanya dikala itu ada yang laporan sudah kami tindaklanjut namun pada dashboard laporan tersebut masih ada, dan status masih belum terverifikasi. Alhamdulillah terhadap laporan tsb sudah dapat tertangani dengan tuntas, laporan dapat hilang karena sudah di tindaklanjuti
- Adapun yang ingin kami sampaikan yakni mengenai maintenance yang dilakukan oleh tim komdigi semoga dapat lebih gercep yaa karena menyangkut kepentingan stakeholder secara luas. Sehingga apabila mereka kurang puas, bukan tidak mungkin mereka akan

mendatangi kantor Kementerian PANRB menanyakan tindaklanjut atas laporan yang dibuatnya.

Rangga – Admin Instansi (Biro KIP)

- Betul mba Dian, dan ini juga sekaligus mengingatkan untuk para PIC yang ada dalam program Bisa Tanya Kebijakan PANRB agar dapat memberikan informasi sebagaimana yang diajukan oleh masyarakat. Apabila terdapat permohonan informasi yang secara konteks bukan berada di unitnya maka dapat berkolaborasi saling menginformasikan sehingga terhadap laporan yang masuk dapat ditindaklanjuti dan memberikan nilai positif bagi instansi kita sebagai instansi terpercaya

Nandi - Pengelola Live Chat (Biro KIP)

- Menambahkan informasi juga terkait permohonan informasi, dalam pengelolaan live chat tidak sedikit permohonan informasi yang masuk menanyakan seputar tupoksi SDM Aparatur, Dalam hal ini ada yang krusial mengenai surat peralihan jabatan. Untuk konfirmasi mengenai jawaban ke pelapor apakah kita dapat memberikan nomor PIC kepada pelapor? Karena untuk kasus seperti ini rata-rata mereka belum terdapat informasi lebih lanjut mengenai tindaklanjutnya.
- Kita ingin menjalin kerjasamanya terkait konfirmasi tindaklanjut surat-surat ini agar dapat memberikan konfirmasi yang update kepada masyarakat.

Tegar – PIC Bisa Tanya Kebijakan PANRB (Pelayanan Publik)

- Permohonan informasi unit kerja di PIC Bisa Tanya juga tidak sedikit, mayoritas banyak yang ke unit kami menanyakan tupoksi unit kerja lain, dalam hal ini adalah unit kerja SDM Aparatur. Rata-rata mereka mohon maaf mengeluh mengenai tindaklanjut permohonan informasi mereka tidak jelas, tidak ada respon dari PIC yang dituju
- Terkait pelaksanaan Bisa Tanya sendiri menurut kami apakah bisa untuk dilakukan evaluasi terkait penjadwalan ulang ya, karena saat ini semua materi sudah disampaikan, bahkan melalui berbagai angle. Sekiranya dapat menjadi perhatian khusus.

Jati – Pejabat Penghubung (SDM Aparatur)

- Terima kasih atas informasinya, terkait pertanyaan yang masuk perihal surat-surat JF atau mutasi dsb, biasanya apabila yang menanyakan individual maka dapat berkoordinasi dengan kepegawaian di instansinya masing-masing. Namun apabila yang menanyakan dari unsur kepegawaian di instansi maka dapat dipersilahkan untuk diberikan kontak PIC kami di SDM Aparatur.
- Pengelolaan aplikasi LAPOR! di SDM Aparatur secara SDM pada awalnya memang kurang efektif sehingga sudah kami TL dengan mengajukan penambahan pejabat penghubung pada masing-masing unit kerja, dan ini sudah terbentuk timnya. Kami sudah dibantu tim admin instansin juga dalam prosesnya penambahan nama-nama pejabat penghubung melalui aplikasi LAPOR!

Dibyong – LAPOR! (Pelayanan Publik)

- Terkait banyak permohonan informasi yang masuk ke PIC bisa tanya sebenarnya juga bisa masukan dan dijadikan bahan untuk materi bisa tanya selanjutnya. Koordinasi betul memang diperlukan antar sesama PIC demi memudahkan dalam proses tindaklanjut
- Untuk permohonan informasi seperti itu sekiranya memang perlu kolaborasi antar PIC, perlu komunikasi aktif guna memberikan pelayanan cepat pada stakeholder, jangan sampai mereka terabaikan karena lama mendapatkan respon
- Forum seperti ini sangat penting ya selain untuk evaluasi pelayanan informasi dan pengaduan, juga sebagai tempat sharing bertukar informasi pengelolaannya, termasuk laporan-laporan yang masuk di unitnya masing-masing namun tidak sesuai tupoksi

Rangga – Admin Instansi (Biro KIP)

- Terkait pelaksanaan Bisa Tanya memang sudah menjadi evaluasi kita juga di KIP untuk akan diadakannya rescheduling. Kemungkinan apakah itu pelaksanaannya yang semula dari setiap hari senin hingga jumat diganti sehingga hanya di hari rabu saja atau ada masukan lainnya. Masukan dari mas Tegar akan kami catat dan kami sampaikan ke pimpinan ya sebagai bahan evaluasi juga dari unit kerja.

- Untuk PIC Bisa Tanya benar memang menjadi agen untuk menjawab pertanyaan yang masuk seputar bisa tanya, namun apabila ada pertanyaan diluar konteks bisa koordinasi dengan sesama rekan di asdepnya. Namun apabila pertanyaan diluar konteks tupoksi, maka diharapkan untuk saling membina kolaborasi, saling menginfokan agar pertanyaan-pertanyaan yang masuk tidak terlewatkan dan menimbulkan kekecewaan stakeholder

Amanda – (Inspektorat)

- Terima kasih atas pelaporan yang sudah disampaikan oleh semua unit kerja terkait pengelolaan Aplikasi LAPOR!, untuk minggu ini kami juga sedang melakukan analisa terhadap laporan tersebut
- Selanjutnya kami juga akan meminta laporan berupa data tarikan excell dari menu monitoring LAPOR! agar dapat kami telaah lebih lanjut mengenai kualitas tindaklanjut terhadap pengaduan yang masuk pada masing-masing unit kerja
- Atas semua permasalahan yang telah disampaikan oleh pejabat penghubung, admin instansi dan tindaklanjut yang dilakukan oleh Deputi Bidang Pelayanan Publik dengan kolaborasi bersama Komdigi kami akan kami catat dalam laporan.

Kesimpulan

1. Untuk rapat seperti ini akan kita adakan setiap triwulan guna lebih mempererat kolaborasi sesama pic pelayanan informasi dan pengaduan di semua unit kerja
2. Pelaksanaan Kegiatan Bisa Tanya Kebijakan PANRB akan dievaluasi agar lebih efektif
3. Setiap laporan yang sudah di tindaklanjuti melalui LAPOR! Agar selalu dilakukan pengecekan manual agar dapat mengarsipkan laporan yang sudah melebihi 10 hari
4. Akan ada nota dinas terkait permohonan penugasan pejabat penghubung LAPOR! Kepada unit kerja Deputi Bidang Transformasi Digital Pemerintah dan Biro Data dan Teknologi Informasi dan selanjutnya berdampak pada update SK Tim Pengelola Pengaduan LAPOR! dan Pelayanan Informasi

5. Terakhir mengenai pengelolaan LAPOR! apabila masih mengalami gangguan/ kendala agar setiap pejabat penghubung dapat me-list dan disampaikan ke admin instansi agar selanjutnya dapat dilaporkan ke Admin Pusat dan Komdigi guna tindaklanjut perbaikan

Pembahasan LAPORI Admin Instansi & Pejabat Penghubung

Pemanfaatan Data Statistik untuk laporan masih menggunakan keseluruhan (Kementerian PANRB)

TRANSFORMASI MELAYANI NEGERI

Pelayanan Informasi Publik

Media Mainstream & Medsos Video
Bisa Tanya via: **Media**
Kebijakan **PANRB**

Apikasi **LAPORI**

Website
1. [mpan.go.id](#) (live chat)
2. [ppid.mpan.go.id](#) (live chat & SIPPI)

e-Mail persuratan@mpan.go.id

Datang langsung

Telepon

Surat Fisik

Datang Langsung
Ada yang bersurat terlebih dahulu (Pemis, SIPRD)
TL: Aplikasi MAPAN, koordinasi dengan TU Unit Kerja

Telepon
Resepsionis dihubungkan ke Ext PPIID, permohonan informasi dilanjutkan antar PPIID dan PIC Unit Kerja