

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN DAN PELAYANAN INFORMASI MASYARAKAT MELALUI APLIKASI LAPOR! DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PANRB PERIODE 1 APRIL S.D. 30 JUNI 2025

Laporan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR!

Pada Triwulan II ini Aplikasi LAPOR! masih dalam tahap pengembangan dan Kementerian PANRB termasuk kedalam salah satu dari 10 instansi pilot project untuk pengembangan pengaduan aplikasi LAPOR! yang lebih baik. Dalam pengelolaannya masih tidak sedikit ditemui bug yang masih ada pada sistem, dan hal ini selalu kami koordinasikan dengan admin pusat dan Komdigi selaku pengelola teknis.

Berikut Laporan TW II Aplikasi LAPOR! di Lingkungan Kementerian PANRB:

1. Laporan masyarakat yang disampaikan melalui kanal aplikasi LAPOR! adalah sebanyak 62 laporan, seluruh laporan sudah terverifikasi sebanyak 40 laporan, terdisposisi ke Pejabat Penghubung di Unit Kerja Kementerian PANRB. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

Rekapitulasi laporan

Rekapitulasi Kinerja										
Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	40	8	7	1	6	55	27.27%	3.69	0	5.55

Ket:

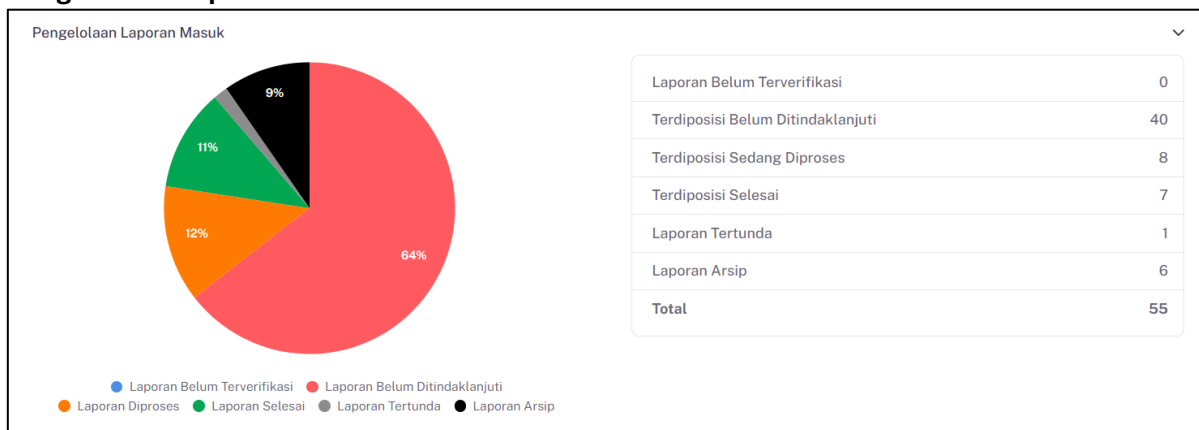
%TL : Presentase tindak lanjut

RTL : Rata - rata waktu tindak lanjut (satuan hari)

RHP : Rata - rata hasil penilaian (rating)

RV : Rata - rata waktu verifikasi (satuan hari)

Pengelolaan Laporan Masuk





2. Biro KIP berperan sebagai Admin Instansi, yakni **melakukan verifikasi awal** terhadap laporan yang masuk ke Kementerian PANRB, selanjutnya akan ada verifikasi pada laporan yang sudah masuk/ terdisposisi ke unit kerja untuk dilakukan analisa dan distribusi laporan kepada pejabat penghubung di masing-masing unit kerja untuk ditindaklanjuti. Sehingga dapat kami sampaikan bahwa data yang disampaikan diatas kurang akurat;
3. Total verifikasi yang dilakukan oleh Admin Instansi secara *de facto* 40 laporan (seluruh laporan sudah terverifikasi) dan sudah dilakukan tindaklanjuti oleh unit kerja sesuai dengan tupoksinya, namun yang tertampil di aplikasi masih banyak diantaranya belum di lakukan tindaklanjuti;
4. Trend topik laporan yang disampaikan masyarakat melalui Aplikasi LAPOR! yang masuk pada Admin Instansi, sudah terverifikasi dan ditindaklanjuti oleh unit kerja sepanjang TW I rata-rata mengenai:
 1. Laporan Penipuan Online;
 2. Gangguan Teknis Pengelolaan SP4N-LAPOR!;
 3. Mutasi Pegawai
5. Dalam pengelolaannya masih banyak kendala yang dihadapi, kendala tersebut diantaranya disampaikan sebagai berikut:
 1. Laporan yang disajikan pada menu Monitor dan Statistik untuk pelaporan pengelolaan masih belum akurat;
 2. Tidak dapat memberikan salinan laporan ke instansi eksternal;

3. Menggunakan fitur bukan wewenang tidak dapat mengisi saran instansi;
4. Tindak lanjut unit kerja berubah menjadi tanggapan anonim (status TL tidak berubah/ masih tertera “belum ditindaklanjut”);
5. Ketika ingin memberikan tindak lanjut, kolom nama unit kerja berubah menjadi kolom nama “pelapor”
6. Keseluruhan laporan kendala tersebut telah disampaikan melalui Whatsapp Group (WAG) “Koordinasi Project LAPOR! v4.0 yang dikelola oleh Komdigi, WAG ini berisi 10 instansi pilot project LAPOR! versi 4.
7. Laporan pengelolaan Aplikasi LAPOR! secara kolektif belum tersampaikan dari pejabat penghubung masing-masing unit kerja dikarenakan beberapa kendala dan disampaikan sebagai laporan ke Pimpinan.

**Admin Instansi LAPOR!
Kementerian PANRB**