



**panrb**

KEMENTERIAN  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

# LAPORAN

**MONITORING DAN EVALUASI MEKANISME PELAKSANAAN  
PENGELOLAAN SP4N-LAPOR! KEMENTERIAN PANRB TAHUN 2023**

Biro Dakip @2024



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

## A. Latar Belakang

Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Kementerian PANRB secara berkesinambungan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan, dilakukan melalui penanganan pelaporan masyarakat yang masuk melalui surat cetak, surat elektronik/email, website lapor.go.id, website WBS Inspektorat, maupun kanal media sosial terkait pemberian layanan di Kementerian PANRB.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), aplikasi elektronik berbasis *web* dengan menerapkan sistem yang mudah dan terpadu. Dengan penggunaan LAPOR!, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan aspirasi dan pengaduan, terkait pelayanan dan pembangunan melalui situs [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) ataupun lewat SMS ke 1708.

SP4N-LAPOR! merupakan sarana aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis media sosial di Indonesia yang memiliki prinsip mudah, terpadu, tuntas untuk mengawasi program pembangunan dan layanan publik. Pengembangan sistem LAPOR tersebut merupakan keberhasilan pemerintah atas inisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpanrb), Kantor Staf Presiden, dan Ombudsman Republik Indonesia yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

Selain melalui website lapor.go.id, Kementerian PANRB juga memberikan akses yang terbuka secara luas bagi masyarakat yang ingin melaporkan pengaduannya atau melakukan permohonan informasi melalui kanal website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian PANRB [ppid.menpan.go.id](http://ppid.menpan.go.id), e-mail [persuratan@menpan.go.id](mailto:persuratan@menpan.go.id), dan [ppid@menpan.go.id](mailto:ppid@menpan.go.id) bertujuan untuk meningkatkan partisipasi dan atensi masyarakat terhadap peningkatan kualitas SDM aparatur dan alat kontrol kinerja pelayanan publik.

## **B. Penyaluran Pengaduan Laporan Masyarakat**

Kementerian PANRB merupakan Kementerian yang memiliki tugas menyelenggarakan urusan di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Terdapat 9 (sembilan) Unit Kerja dan 4 (empat) diantaranya menjalankan program utama, yakni Deputi Bidang SDM Aparatur, Deputi Bidang Reformasi Birokrasi, Akuntabilitas dan Pengawasan, Deputi Bidang Pelayanan Publik, serta Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata laksana. Adapun 4 (empat) unit kerja lain masuk ke dalam lingkup Sekretariat Kementerian PANRB dan 1 (satu) unit kerja Inspektorat.

Dalam hal ini, Sekretariat Kementerian PANRB terdapat Biro Data, Komunikasi, dan Informasi Publik yang menjadi Admin Instansi dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! yang menerima laporan masuk setelah diterima dari Admin Nasional SP4N-LAPOR!. Sementara Admin Instansi melakukan penelaahan dan pendistribusian laporan pengaduan yang masuk kepada Unit Kerja sesuai dengan topik pembahasan. Terdapat unit kerja Inspektorat, yang tidak masuk dalam sekretariat namun sebagai jalur koordinasi dan evaluasi mekanisme dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

Setiap Unit Kerja memiliki PIC pengelola SP4N-LAPOR! yang disebut Pejabat Penghubung yang bertugas menindaklanjuti atas pengaduan/permintaan informasi/aspirasi masyarakat melalui aplikasi LAPOR dan memberikan laporan atas tindaklanjut pengelolaan aplikasi LAPOR di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi setiap bulannya.

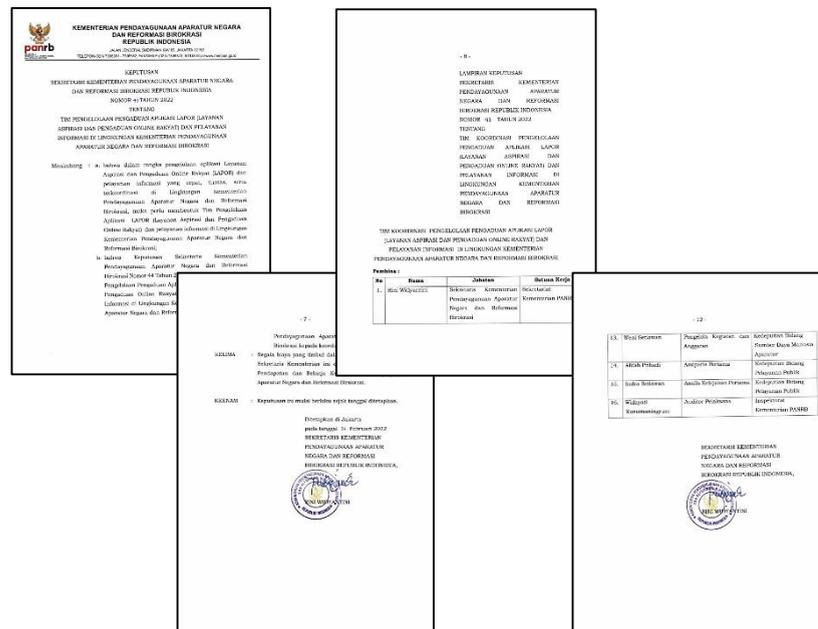
## **C. Pelaksanaan Kegiatan Pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian PANRB**

Tanggal 31 Mei 2023 telah dilaksanakan kegiatan Rapat monitoring evaluasi dan sharing dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! secara daring, kegiatan berupa sharing pengalaman dan pemberian bimbingan teknis terhadap pengelola SP4N-LAPOR! unit kerja atau yang disebut Pejabat Penghubung. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat SK Tim Pengelola SP4N-LAPOR! dan Pelayanan Informasi yang setiap tahunnya dilakukan updating berdasarkan ada atau tidaknya perubahan pejabat penghubung baru yang disampaikan oleh setiap unit Kerja kepada Admin Instansi.



Gambar dokumentasi Rapat Monev SP4N-LAPOR! di Internal Kementerian PANRB

Pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian PANRB berdasarkan pada Surat Keputusan Sekretaris Kementerian PANRB No. 43 Tahun 2022 Tentang Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan Aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) dan Pelayanan Informasi dilingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Surat Keputusan tersebut menjadi acuan bagi seluruh unit kerja dalam pengelolaan tindaklanjut terhadap pengaduan atau permohonan informasi yang masuk berdasarkan tupoksi unitnya masing-masing. Untuk mendukung hal tersebut dengan adanya pejabat penghubung baru dari unit kerja maka diperlukan adanya bimbingan teknis demi penggunaan/pengelolaan SP4N-LAPOR! yang baik dan benar.



Gambar Surat Keputusan Sekretaris Kementerian PANRB No. 43 Tahun 2022

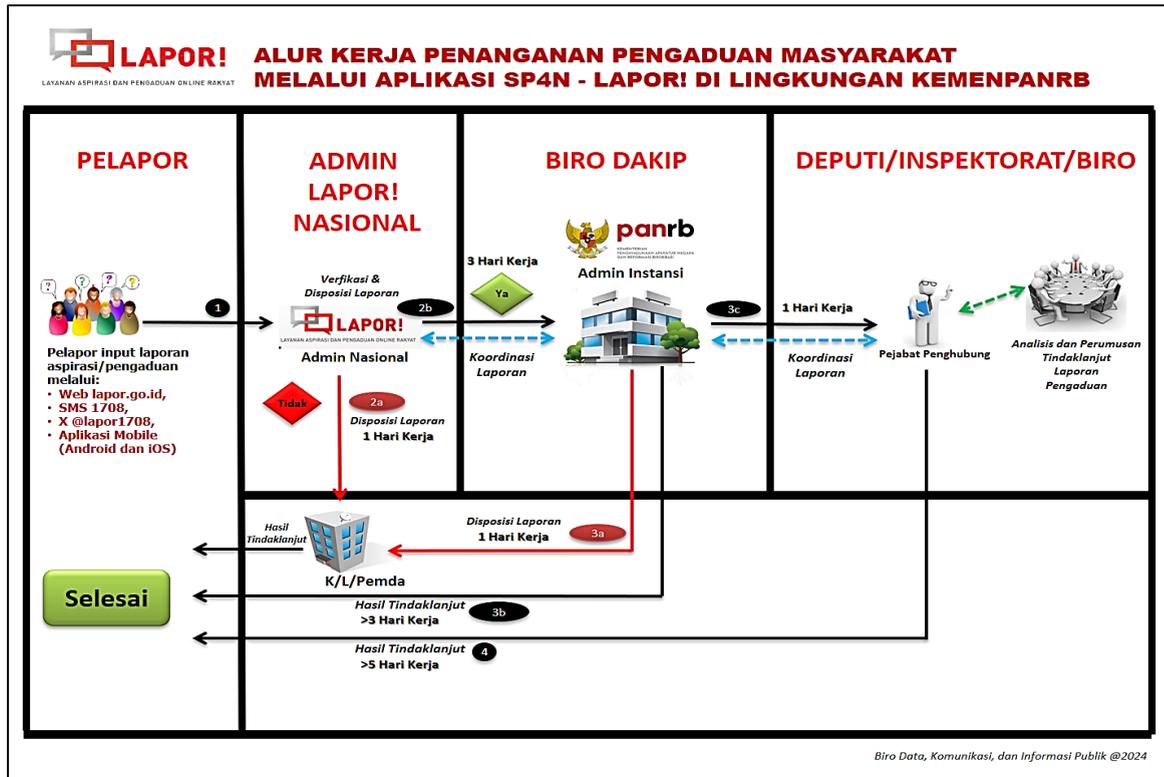
Disampaikan dalam kegiatan oleh Deputi Bidang Pelayanan Publik selaku unit kerja yang sekaligus sebagai Admin Nasional SP4N-LAPOR!, terdapat lima indikator evaluasi SP4N-LAPOR!, yakni membuat atau perbaruan Surat Keputusan (SK), keaktifan akun, data pengelolaan SP4N-LAPOR, kualitas tindak lanjut, serta penyusunan rencana aksi instansi. Selain itu terdapat Mekanisme dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional di Lingkungan Kementerian PANRB, yakni sebagai berikut:

1. Masyarakat dapat menyampaikan Pengaduan melalui:
  - a. Tatap muka;
  - b. SMS 1708;
  - d. Media sosial X @lapor1708;
  - e. Website lapor.go.id;
  - f. Aplikasi Mobile (Android dan iOS)
2. Admin Nasional melakukan:
  - a. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
  - b. Menginput pengaduan yang diterima secara langsung;
  - c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di tingkat nasional;
  - d. Meneruskan pengaduan kepada Lembaga/Instansi yang berwenang.
3. Admin Instansi melakukan:
  - a. Telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja;
  - b. Menginput pengaduan yang diterima secara langsung;
  - c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan di Lembaga atau Instansi;
  - d. Meneruskan pengaduan kepada Unit Kerja sesuai dengan tupoksi atau kewenangannya.
4. Pejabat Penghubung melakukan:
  - a. Telaah bersama unit kerja terkait, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan;
  - b. Menginput pengaduan yang diterima secara langsung.

#### **Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan:**

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan

lapangan selambat - lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.



Gambar Alur Kerja SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian PANRB

Dalam pelaksanaannya, spesifik alur pengelolaan SP4N-LAPOR! yang digambarkan pada gambar Alur Kerja SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian PANRB adalah sebagai berikut:

- 1 Masyarakat membuat, menyampaikan laporan pengaduan atau aspirasi melalui berbagai kanal pelaporan yang tersedia dengan lengkap dan jelas dan laporan masuk ke Admin SP4N-LAPOR! Nasional untuk dilakukan verifikasi:
- 2a Apabila topik laporan tidak sesuai dalam lingkup tupoksi Kementerian PANRB, maka Admin Instansi akan mendisposisikan kepada Admin Instansi sesuai dengan kewenangannya;
- 2b Bila topik laporan sesuai dengan lingkup tupoksi Kementerian PANRB, maka akan diteruskan kepada Admin Instansi yang berada di Biro Data Komunikasi, dan Informasi Publik dan selanjutnya dilakukan koordinasi laporan dengan pejabat penghubung;
- 3a Laporan masuk di Admin Instansi (Biro DAKIP) dilakukan verifikasi laporan, apabila ternyata laporan masih bersifat diluar tupoksi Kementerian PANRB maka akan diteruskan ke Instansi Eksternal terkait (Kementerian/Lembaga/Pemda);
- 3b Apabila laporan yang masuk topiknya bersifat umum dan tidak perlu tindakanjutan khusus secara teknis melalui unit kerja, maka Admin Instansi dapat langsung menindaklanjuti laporan yang dimaksud;

- 3c) Bila laporan yang masuk lebih bersifat teknis dan tidak dalam penguasaan Admin Instansi, maka akan dilakukan proses koordinasi untuk penyaluran laporan kepada pejabat pehubung unit kerja;
- 4) Pejabat Penghubung Unit Kerja menerima laporan sesuai dengan tema/topik dan melakukan proses identifikasi, penelaahan, serta perumusan jawaban untuk selanjutnya disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! kepada masyarakat.

Selain pelaksanaan kegiatan sharing dan bimbingan teknis, dalam rangka optimalisasi dan penguatan atas implementasi SP4N-LAPOR! dilakukan juga koordinasi atas penanganan pengaduan masyarakat di Lingkungan Kementerian PANRB. Kegiatan tersebut berupa Rapat Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian PANRB dengan Inspektorat Kementerian PANRB, Admin Instansi pada Biro DAKIP, serta para Pejabat Penghubung pada masing-masing unit kerja yang dilaksanakan pada Selasa, 28 November 2023 di ruang rapat Samudera Pasai Kementerian PANRB lantai 5.



*Gambar dokumentasi Rapat Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian PANRB, 28 November 2023*

#### **D. Monev dan Sharing Pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian PANRB**

Hasil Kegiatan Rapat Monitoring Evaluasi dan sharing dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! 31 Mei 2023 yakni:

1. Biro Dakip telah melaksanakan kegiatan bimbingan teknis pengelolaan SP4N-LAPOR! untuk Pejabat Penghubung di masing-masing unit kerja;
2. Biro Dakip selaku Admin Instansi perlu melakukan perbaruan SK Tim Pengelola SP4N-LAPOR! dan Pelayanan Informasi di Lingkungan Kementerian PANRB;
3. Pendampingan teknis oleh Admin Nasional dan Instansi dalam pengelolaan SP4N-LAPOR! agar selanjutnya dilakukan secara fleksibel melalui *Whatsapp Group* Pengelola SP4N-LAPOR! yang didalamnya terdapat Pejabat Penghubung setiap unit kerja;

4. Agar perlu disusun rencana aksi tingkat instansi terkait pengelolaan SP4N-LAPOR! oleh Biro Dakip selaku Admin Instansi.

Adapun hasil Rapat Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian PANRB, 28 November 2023:

1. Unit kerja melalui Pejabat Penghubung melakukan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat mulai 1 Januari 2023 s/d 30 November 2023 dan laporan disampaikan kepada Biro DAKIP maksimal minggu ke-2 bulan Desember 2023;
2. Biro DAKIP melalui Admin Instansi melakukan rekapitulasi penanganan pengaduan masyarakat dan membuat laporan evaluasi mekanisme penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan kementerian PANRB dan disampaikan kepada Inspektorat;
3. Inspektorat melakukan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Kementerian PANRB pada minggu ke-3 bulan Desember 2023.

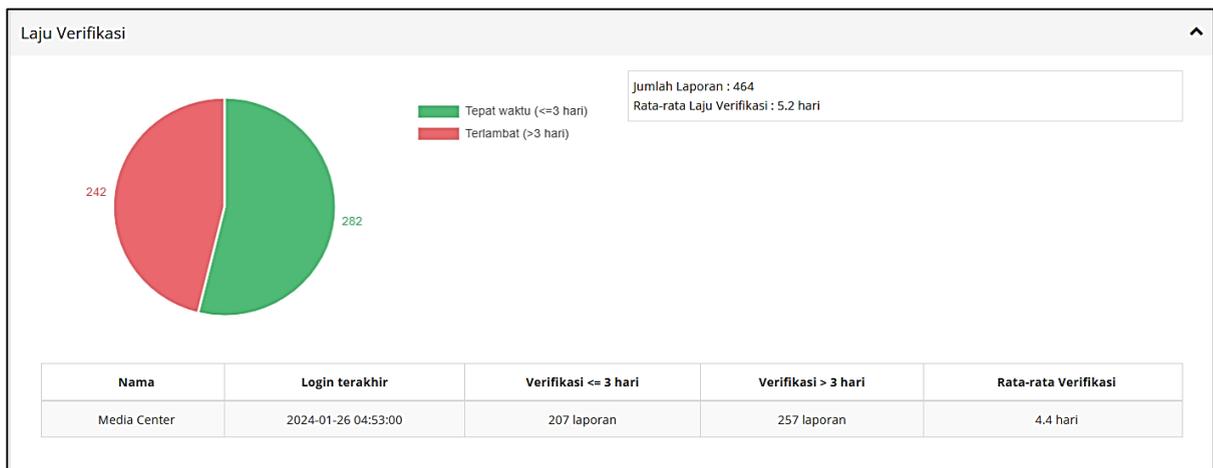
Hasil rekapitulasi penanganan pengaduan masyarakat yang dikelola oleh Tim Admin Instansi selama Januari s.d. Desember 2023 terdapat 516 (lima ratus enam belas) laporan yang disampaikan melalui aplikasi SP4N-LAPOR! dengan status 468 (empat ratus enam puluh delapan) laporan telah selesai ditindaklanjuti dengan kolaborasi antar unit unit kerja di lingkungan Kementerian PANRB.

Rekapitulasi Kinerja										
Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	24	24	468	0	8	516	95.3	21.2	2.38	0

*Tangkapan gambar Rekapitulasi Kinerja Pengelola SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian PANRB melalui akun SP4N-LAPOR! Admin Instansi*

**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)



Tangkapan gambar Laju Verifikasi Laporan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian PANRB melalui akun SP4N-LAPOR! Admin Instansi

**Ket:**

1. Pada Admin Instansi, melakukan verifikasi terhadap laporan yang masuk ke Kementerian PANRB, untuk dilakukan analisa dan distribusi laporan kepada pejabat penghubung di masing-masing unit kerja untuk ditindaklanjuti. Laju Verifikasi Penanganan Pengaduan verifikasi kurang dari 3 hari sebanyak 207 laporan dan lebih dari 3 hari 257 laporan, sedangkan rata-rata laju verifikasi 5,2 hari;
2. Total verifikasi yang dilakukan oleh Admin Instansi 464 laporan;
3. Trend topik laporan yang disampaikan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! yang masuk pada Admin Instansi dan sudah terverifikasi serta ditindaklanjuti oleh unit kerja sepanjang Tahun 2023 rata-rata mengenai:
  1. Penerimaan CPNS/PPPK;
  2. Kebijakan ASN; dan
  3. Teknis Pengelolaan SP4N-LAPOR!
4. Dalam pengelolaan pendistribusian pengaduan yang masuk, tidak terdapat kendala sehingga proses tindaklanjut berjalan dengan normal.

Berdasarkan proses pengelolaan dan koordinasi yang sudah berjalan sepanjang tahun 2023 terdapat rekomendasi yakni sebagai berikut:

- 1) Untuk Admin Nasional, terkait optimalisasi respon tindaklanjut laporan yang masuk agar dapat ditambahkan fitur notifikasi pada gawai Handphone Admin instansi dan pejabat penghubung sehingga dapat terinfokan terhadap adanya laporan yang masuk ke unit kerjanya;
- 2) Adanya pergantian pejabat penghubung sehingga berdampak pada pengelolaan SP4N-LAPOR! di unit kerja tertentu berjalan kurang maksimal. Atas dasar tersebut untuk pejabat penghubung baru/lama agar dapat memberikan informasi terkait pergantian tersebut kepada Admin Instansi;
- 3) Pada TW I 2024 Biro Dakip akan melaksanakan kegiatan optimalisasi pengelolaan SP4N-LAPOR! di Lingkungan Kementerian PANRB berupa bimbingan teknis seperti yang telah dilakukan pada tahun sebelumnya, bertujuan optimalisasi pengelolaan pengaduan dan sosialisasi SK Tim Pengelola SP4N-LAPOR! yang baru.