

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SP4N LAPOR! DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PANRB PERIODE 1 DESEMBER 2023 S.D. 26 MARET 2024

Laporan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR!

1. Laporan masyarakat yang disampaikan melalui kanal aplikasi LAPOR! adalah sebanyak 210 laporan, dengan rincian 155 pengaduan selesai ditindaklanjuti oleh seluruh unit kerja. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

Rekapitulasi laporan

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	8	47	155	0	9	210	96.2	8.4	4.33	0

Ket:

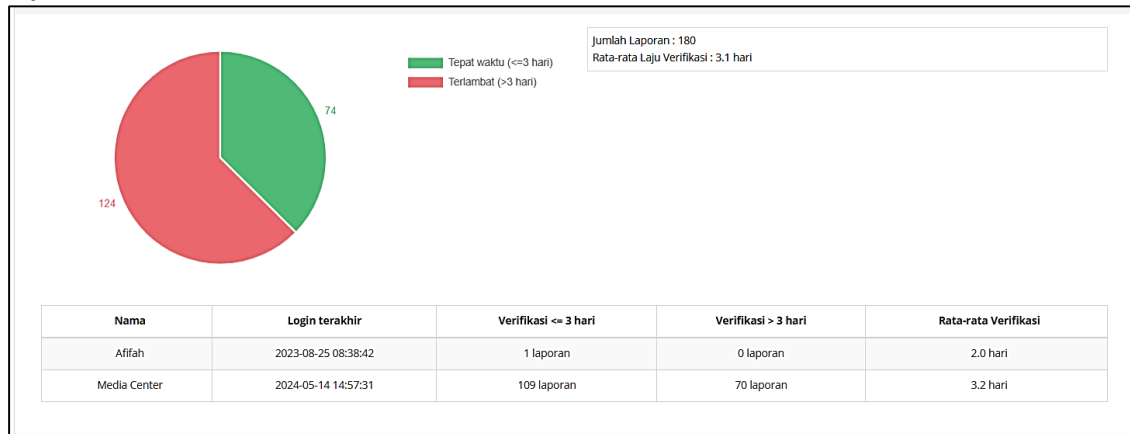
%TL : Presentase tindak lanjut

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

RHP : Rata - rata hasil penilaian (rating)

RV : Rata - rata waktu verifikasi (satuan hari)

Laju Verifikasi



2. Pada Biro DAKIP berperan sebagai Admin Instansi, yakni 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. Untuk Laju Verifikasi Penanganan Pengaduan verifikasi kurang dari 3 hari sebanyak 109 laporan dan lebih dari 5 hari 70 laporan, sedangkan rata-rata laju verifikasi 3,1 hari;
3. Total verifikasi yang dilakukan oleh Admin Instansi 180 laporan;

4. Adapun trend topik laporan yang disampaikan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! yang masuk pada Admin Instansi yang sudah terverifikasi dan ditindaklanjuti oleh unit kerja sepanjang 1 Desember 2023 s.d. 26 Maret 2024 rata-rata mengenai:
 1. Penerimaan CPNS/PPPK ;
 2. Kebijakan ASN; dan
 3. Teknis Pengelolaan SP4N-LAPOR!
5. Dalam pengelolaannya, pada bulan April terdapat kendala pada aplikasi yang dapat disampaikan sebagai berikut:
 1. Gangguan yang dialami seluruh pengguna akun, saat login memakan waktu sangat lama dan tidak dapat terarahkan ke menu beranda SP4N-LAPOR!, terkait hal tersebut sebagaimana informasi dari Deputi Bidang Pelayanan Publik bahwa terdapat optimasi sistem website LAPOR! sehingga tidak dapat diakses dan dilakukan perbaikan; dan,
 2. Terdapat laporan yang disampaikan melalui Deputi Bidang Pelayanan Publik berupa Surat Plt. Direktur Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan dari Kementerian Komunikasi dan Informatika RI selaku pengelola teknis Nomor: B-503/DJAI.3/AI.01.05/04/2024 tanggal 30 April 2024 terkait Pelaporan Insiden Siber pada Aplikasi SP4N-LAPOR! yang pada intinya aplikasi terdeteksi mengalami serangan *Distributed Denial of Service* (DDOS) yang berakibat gangguan layanan pada jaringan;
6. Adapun kendala disampaikan oleh pejabat penghubung pada unit kerja, Rekomendasi terkait penanganan tindaklanjut laporan yang masuk agar dapat dapat ditambahkan fitur notifikasi pada gawai HP Admin Instansi sehingga dapat terinfokan terhadap adanya laporan yang masuk ke unit kerjanya. Selain itu terdapat pergantian pejabat penghubung di unit kerja sehingga memungkinkan *knowledge sharing* pengelolaan SP4N-LAPOR! kurang maksimal;
7. Laporan pengelolaan SP4N-LAPOR! secara kolektif tersampaikan dari pejabat penghubung masing-masing unit kerja (sebagaimana terlampir).

Admin Instansi SP4N-LAPOR!
Kementerian PANRB

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SP4N LAPOR! DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PANRB PERIODE 1 APRIL S.D. 30 JUNI 2024

Laporan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR!

1. Laporan masyarakat yang disampaikan melalui kanal aplikasi LAPOR! adalah sebanyak 81 laporan, dengan rincian 52 pengaduan selesai ditindaklanjuti oleh seluruh unit kerja. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

Rekapitulasi laporan

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	3	26	52	0	3	81	96.3	5	1.00	0

Ket:

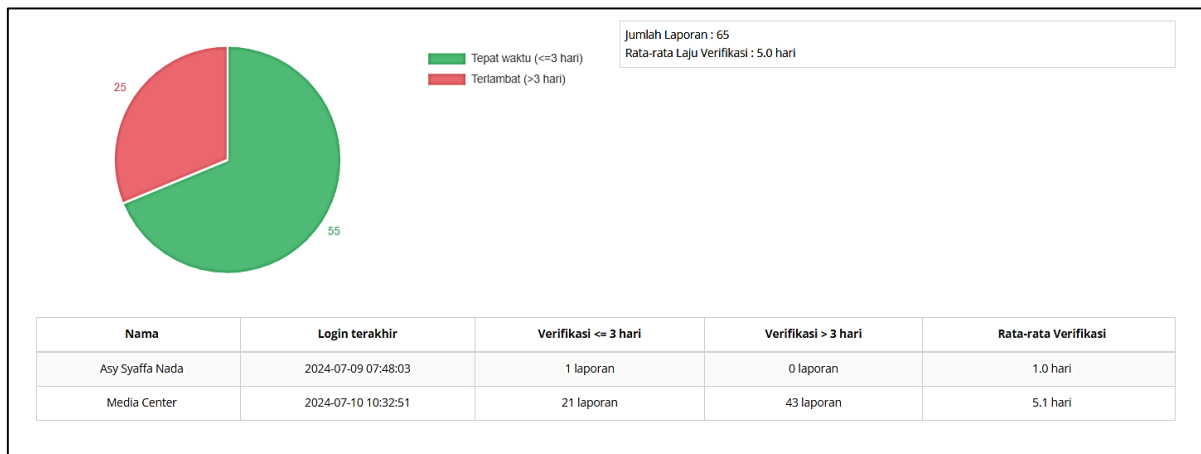
%TL : Presentase tindak lanjut

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

RHP : Rata - rata hasil penilaian (rating)

RV : Rata - rata waktu verifikasi (satuan hari)

Laju Verifikasi



2. Biro DAKIP, sebagai 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. Untuk Laju Verifikasi Penanganan Pengaduan verifikasi pada TW II, kurang dari 3 hari sebanyak 21 laporan dan lebih dari 3 hari 43 laporan, sedangkan rata-rata laju verifikasi 5,0 hari;
3. Total verifikasi yang dilakukan oleh Admin Instansi 81 laporan;

4. Adapun trend topik laporan yang disampaikan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! yang masuk pada Admin Instansi yang sudah terverifikasi dan ditindaklanjuti oleh unit kerja sepanjang bulan April s.d. Juni 2024 rata-rata mengenai:
 1. Administrasi Kepegawaian ASN;
 2. Kebijakan ASN; dan
 3. Penerimaan CPNS & PPPK
5. Dalam pengelolaannya, pada TW II terdapat kendala pada aplikasi yang dapat disampaikan sebagai berikut: Pada periode waktu tertentu, terdapat gangguan yang dialami seluruh pengguna akun, portal tidak dapat diakses, sehingga tidak dapat melakukan login;
6. Terdapat ketidaksinkronan data antara Rekapitulasi Laporan dengan Laju Verifikasi sehingga jumlah data yang ditampilkan berbeda. Sebagai contoh pada tabel Laju Verifikasi yang ditampilkan diatas (hal 1), jumlah laporan yang sudah Laporan Rekapitulasi 81, sedangkan pada Laju Verifikasi jumlah laporan sebanyak 65. Permasalahan ini sudah dilaporkan kepada Admin Pusat dan sedang dikoordinasikan dengan Kominfo;
7. Adapun kendala disampaikan oleh Admin Instansi kepada Admin Pusat yang terdapat di Deputi Bidang Pelayanan Publik, terinfo oleh admin pusat bahwa perbaikan telah dilakukan oleh Kominfo selaku teknis dalam pengelolaan Aplikasi LAPOR!. Saat ini penggunaan Aplikasi LAPOR! sudah berjalan seperti sedia kala;
8. Laporan pengelolaan Aplikasi LAPOR! secara kolektif tersampaikan dari pejabat penghubung masing-masing unit kerja (sebagaimana terlampir).

Admin Instansi SP4N-LAPOR!
Kementerian PANRB

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT MELALUI SP4N LAPOR! DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PANRB
(ADMIN INSTANSI)
PERIODE 1 JULI S/D 30 SEPTEMBER 2024**

Laporan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR!

1. Laporan masyarakat yang disampaikan melalui kanal aplikasi LAPOR! adalah 96 laporan (5 laporan masuk arsip) dengan 51 laporan sudah selesai tindak lanjut. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

Rekapitulasi Kinerja

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	18	22	51	0	5	91	80.2	0.6	5.00	0

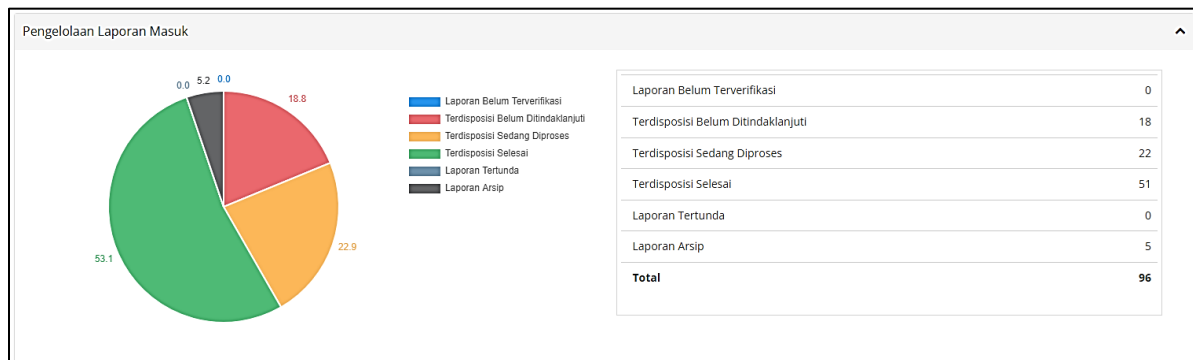
Ket:

%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)



2. Dalam pengelolaan laporan pengaduan yang masuk, seluruh laporan sudah tersalurkan pada unit kerja sesuai dengan tupoksinya, Adapun laporan yang bersifat umum dan tidak membutuhkan penjelasan teknis dari unit kerja maka laporan diteruskan ke pejabat penghubung di Biro Dakip. Namun apabila terdapat laporan yang bersifat teknis unit kerja tertentu maka akan disampaikan ke unit kerja terkait. Terdapat laporan yang masuk ke arsip rata-rata mengenai laporan berulang dengan topik sama yang dikirimkan oleh pelapor sehingga dapat mengganggu proses tindak lanjut oleh pejabat penghubung;

3. Tren topik yang disampaikan oleh pelapor rata-rata mengenai Kepegawaian, CPNS, dan Teknis Pengelolaan SP4N-LAPOR!;
4. Dalam pengelolaan pengaduan yang masuk, pada satu kesempatan terdapat sedikit gangguan dalam operasionalnya, yakni terkait maintenance, sehingga terhadap laporan yang masuk berimbas pada waktu tindak lanjut (disposisi) ke unit kerja dikarenakan tidak dapatnya pejabat penghubung dan admin instansi tidak dapat mengakses portal tersebut;
5. Rekomendasi untuk pengelola Lapor! Pusat:
 - 1) Monitoring terhadap sistem agar tidak terjadi error serta dimungkinkan adanya perbaikan pada server untuk keamanan yang optimal;
 - 2) Pada aplikasi Lapor! mobile, agar dapat ditambahkan fitur serupa yang ditampilkan pada versi desktop khususnya pada admin instansi agar dapat diakses dimana saja oleh pejabat penghubung Lapor!

Admin Instansi SP4N-LAPOR!
Kementerian PANRB

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT MELALUI SP4N LAPOR! DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PANRB
(ADMIN INSTANSI)
PERIODE 1 OKTOBER S/D 31 DESEMBER 2024**

Laporan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR!

1. Laporan masyarakat yang disampaikan melalui kanal aplikasi LAPOR! adalah 122 laporan (26 laporan masuk arsip) dengan 75 laporan sudah selesai tindak lanjut. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

Rekapitulasi Kinerja										
Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	47	75	0	26	122	100	5.3	4.50	0

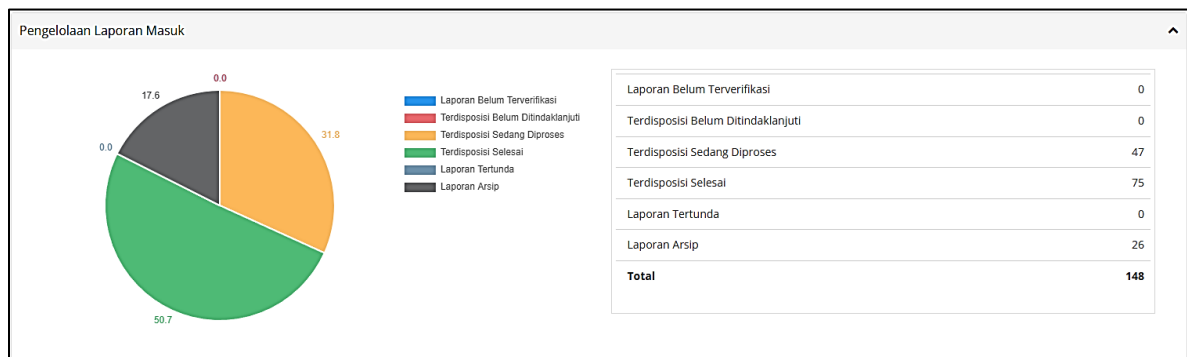
Ket:

%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)



2. Dalam pengelolaan laporan pengaduan yang masuk, seluruh laporan sudah tersalurkan pada unit kerja sesuai dengan tupoksinya, Adapun laporan yang bersifat umum dan tidak membutuhkan penjelasan teknis dari unit kerja maka laporan diteruskan ke pejabat penghubung di Biro Dakip. Namun apabila terdapat laporan yang bersifat teknis unit kerja tertentu maka akan disampaikan ke unit kerja terkait. Terdapat laporan yang masuk ke arsip rata-rata mengenai laporan berulang dengan topik sama yang dikirimkan oleh pelapor sehingga dapat mengganggu proses tindak lanjut oleh pejabat penghubung;
3. Tren topik yang disampaikan oleh pelapor rata-rata mengenai CPNS/PPPK, Kebijakan ASN, dan Teknis Pengelolaan SP4N-LAPOR!;

4. Rekomendasi untuk pengelola Lapor! Pusat:

- 1) Minimalisir error akses terhadap portal sehingga dimungkinkan perbaikan pada server untuk keamanan yang optimal;
- 2) Pada aplikasi Lapor! mobile, agar dapat ditambahkan fitur notifikasi untuk pejabat penghubung seperti yang ditampilkan pada versi desktop agar laporan dapat diakses dimana saja oleh pengelola baik admin instansi dan pejabat penghubung Lapor.

Admin Instansi SP4N-LAPOR!
Kementerian PANRB