

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

Laporan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR!

Tahap pengembangan Aplikasi LAPOR! masih berlanjut dan Kementerian PANRB termasuk kedalam salah satu dari 10 instansi pilot project untuk pengembangan pengaduan aplikasi LAPOR! yang lebih baik. Dalam pengelolaannya masih ditemui bug/ gangguan pada sistem, dan hal ini selalu kami koordinasikan dengan admin pusat dan Komdigi selaku pengelola teknis.

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

1. Laporan masyarakat yang disampaikan melalui kanal aplikasi LAPOR! adalah sebanyak 42 laporan dan sudah 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	0	33	9	7	9	42	100%	8.62	0	6.67

Ket:

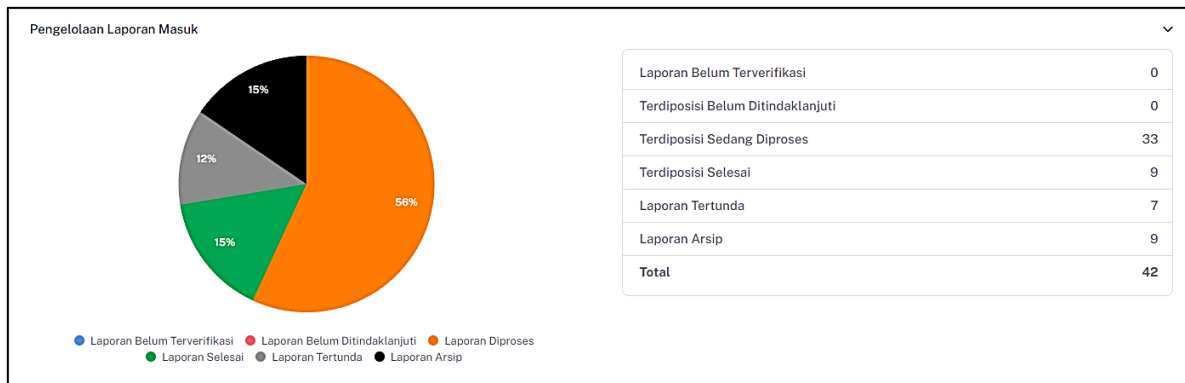
%TL : Presentase tindak lanjut

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 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 pada aplikasi terbaru masih belum dapat ditampilkan;
3. Total verifikasi yang dilakukan oleh Admin Instansi secara *de facto* adalah 42 laporan (seluruh laporan sudah terverifikasi) dan sudah dilakukan tindaklanjut oleh unit kerja sesuai dengan tupoksinya, namun yang tertampil di aplikasi masih banyak diantaranya belum dilakukan tindaklanjut verifikasi (sistem);
4. Trend topik laporan yang disampaikan masyarakat melalui Aplikasi LAPOR! yang masuk pada Admin Instansi, sudah terverifikasi dan ditindaklanjuti oleh unit kerja sepanjang TW III 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 ditindaklanjuti”);
 5. Ketika ingin memberikan tindak lanjut, kolom nama unit kerja berubah menjadi kolom nama “pelapor”

Admin Instansi LAPOR!
Kementerian PANRB