

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN DAN PELAYANAN INFORMASI MASYARAKAT MELALUI APLIKASI LAPOR! ADMIN INSTANSI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PANRB PERIODE 1 OKTOBER S.D. 31 DESEMBER 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 beberapa bug/ gangguan pada sistem, koordinasi terus dilakukan dengan tim admin pusat dan Komdigi selaku pengelola teknis.

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

1. Laporan masyarakat yang disampaikan melalui kanal aplikasi LAPOR! adalah sebanyak 32 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	2	21	9	6	110	32	93.75%	7.93	0	2.94

Ket:

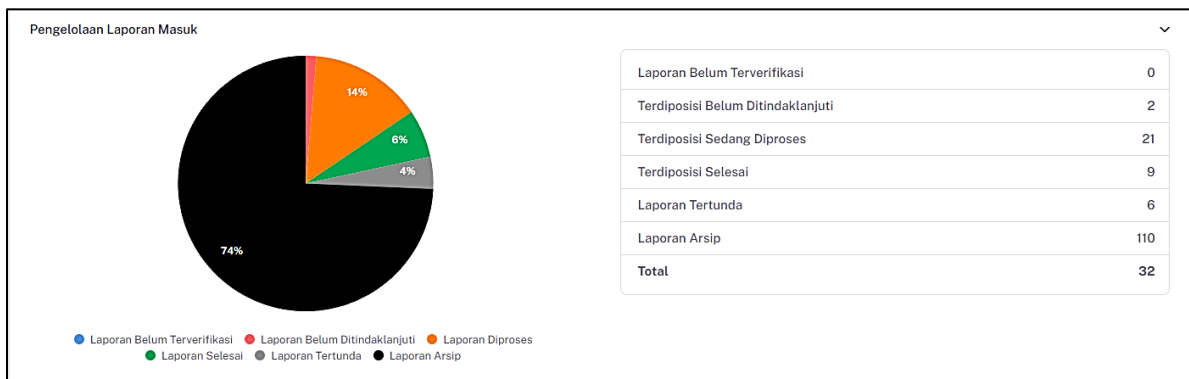
%TL : Presentase tindak lanjut

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 adalah 32 laporan dan sudah dilakukan tindaklanjut oleh unit kerja sesuai dengan tupoksinya, adapun 2 laporan yang belum di 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 IV rata-rata mengenai:
 1. Penipuan Online;
 2. CPNS dan PPPK;
 3. Permasalahan Hukum;
 4. Penyalahgunaan Wewenang
5. Dalam pengelolaannya masih banyak kendala yang dihadapi, kendala tersebut diantaranya disampaikan sebagai berikut:
 1. Tidak dapat memberikan salinan laporan ke instansi eksternal;
 2. Tindak lanjut unit kerja berubah menjadi tanggapan anonim (status TL tidak berubah/ masih tertera “belum ditindaklanjuti”);
 3. Tidak dapat menambah kategori laporan di menu manajemen kategori.

Admin Instansi LAPOR!
Kementerian PANRB