

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN DAN PELAYANAN INFORMASI MASYARAKAT MELALUI APLIKASI LAPOR! ADMIN INSTANSI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PANRB PERIODE 1 JANUARI S.D. 31 MARET 2026

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 I Aplikasi LAPOR! di Lingkungan Kementerian PANRB:

1. Laporan masyarakat yang disampaikan melalui kanal aplikasi LAPOR! adalah sebanyak 37 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	6	31	8	89	37	100%	11.73	0	0

Ket:

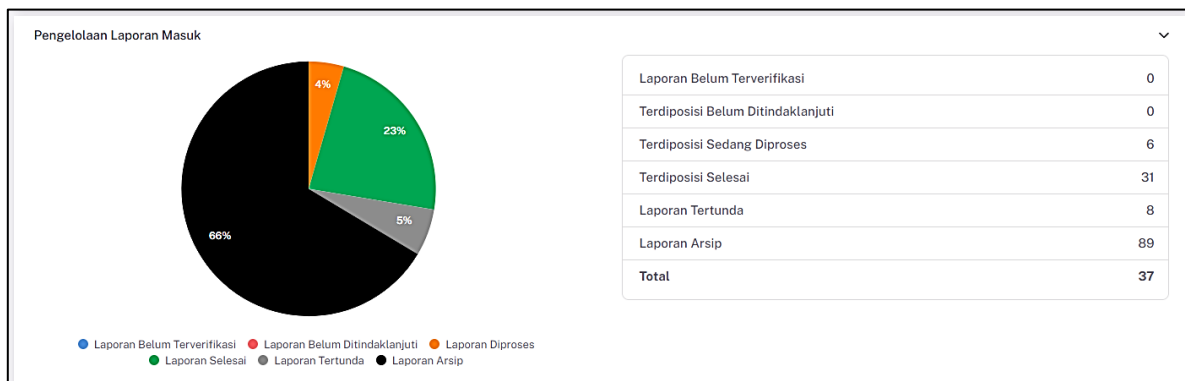
%TL : Presentase tindak lanjut

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

RHP : Rata - rata hasil penilaian (rating)

RV : Rata - rata waktu verifikasi (satuan hari)

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 37 laporan dan sudah dilakukan tindaklanjut 31 laporan oleh unit kerja sesuai tupoksinya, adapun 6 laporan yang berproses;
4. Terdapat 8 laporan yang ditunda merupakan laporan yang kurang lengkap (kronologis, bukti dukung) sehingga laporan dikembalikan kepada pelapor untuk dilengkapi;
5. Terdapat 89 laporan yang masuk ke arsip rata-rata merupakan laporan yang tidak sesuai dengan kinerja/ tupoksi instansi pemerintah khususnya Kementerian PANRB;
6. 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. Penipuan Online;
 2. CPNS dan PPPK;
 3. Permasalahan Hukum ASN;
 4. Penyalahgunaan Wewenang
7. Dalam pengelolaannya masih banyak kendala yang dihadapi, kendala tersebut diantaranya disampaikan sebagai berikut:
 1. Tidak dapat memberikan salinan laporan ke instansi eksternal;
 2. Tidak dapat melihat laju verifikasi dan tindak lanjut pada menu pengelolaan laporan.

Admin Instansi LAPOR!
Kementerian PANRB