

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN DAN PELAYANAN INFORMASI MASYARAKAT MELALUI APLIKASI LAPOR! ADMIN INSTANSI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PANRB PERIODE 1 APRIL S.D. 30 JUNI 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 II Aplikasi LAPOR! di Lingkungan Kementerian PANRB:

1. Laporan masyarakat yang disampaikan melalui kanal aplikasi LAPOR! adalah sebanyak 66 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	1	4	61	5	53	66	96.74%	4.19	0	0

Ket:

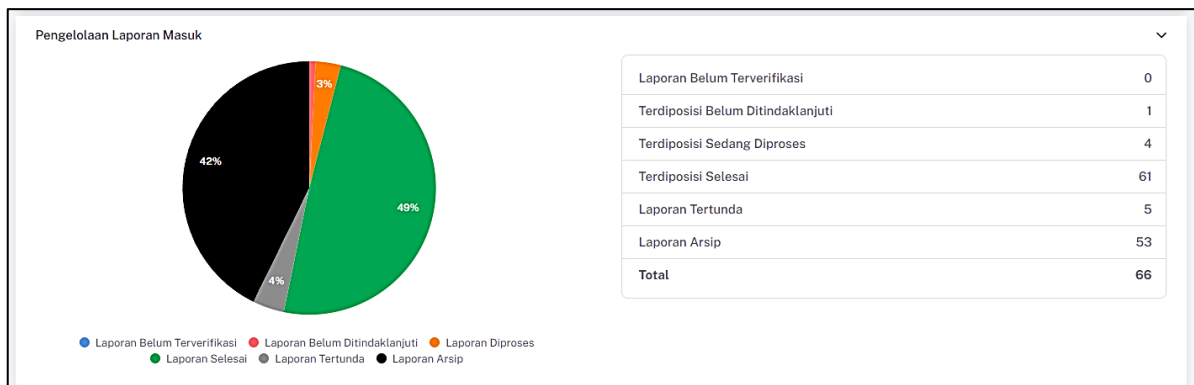
%TL : Presentase tindak lanjut

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. sebagai Admin Instansi, Biro KIP 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 dikarenakan sistem bug maka masih belum dapat ditampilkan;
3. Total verifikasi yang dilakukan oleh Admin Instansi adalah 66 laporan dan sudah dilakukan tindaklanjut terhadap 65 laporan oleh unit kerja sesuai tupoksinya, adapun 1 laporan berproses;
4. Terdapat 5 laporan yang ditunda merupakan laporan yang kurang lengkap (kronologis, bukti dukung) sehingga laporan dikembalikan kepada pelapor untuk dilengkapi;
5. Terdapat 53 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 II rata-rata mengenai:
 1. Penipuan Online/ scam
 2. CPNS dan PPPK;
 3. Gangguan Aplikasi SP4N – LAPOR!;
 4. Penyalahgunaan Wewenang
 5. Pungli di daerah
7. Dalam pengelolaannya masih banyak kendala yang dihadapi, kendala tersebut diantaranya disampaikan sebagai berikut:
 1. Tidak terdapatnya fitur memberikan salinan laporan ke instansi eksternal (input masukan dari Pejabat Penghubung);
 2. Baik Admin Instansi dan Pejabat Penghubung tidak dapat melihat laju verifikasi dan tindak lanjut pada menu pengelolaan laporan (akses sulit/ sistem hang).Sehingga untuk kedua kendala ini menjadi perhatian dan menjadi pelaporan untuk bahan tindaklanjut pembahasan antara Admin Nasional di Kedeputian Pelayanan Publik dan Komdigi selaku pelaksana teknis pengelolaan aplikasi LAPOR!

Admin Instansi LAPOR!
Kementerian PANRB