

LAPOR!

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

UNTUK PELAYANAN PUBLIK YANG LEBIH BAIK



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



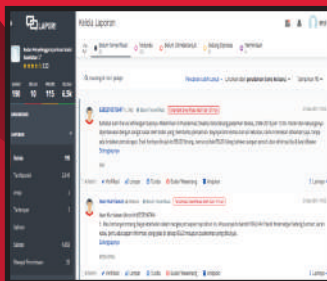
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

PENDAHULUAN

Sebagai sebuah kanal pelayanan publik nasional, perbaikan dan peningkatan serta pembaruan harus dilakukan secara berkala bagi LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) yang merupakan backbone dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N). Salah satu bentuk peningkatan ini adalah mengatasi kekurangan dan keterbatasan sistem LAPOR! dengan cara membuat sistem dan aplikasi LAPOR! baru yang berbasis pada alur proses kerja yang telah ada, namun dengan perancangan ulang yang menyeluruh bagi front-end dan back-end, serta struktur basis datanya. Sistem baru ini dikenal dengan nama LAPOR! Ver. 3.0.

LAPOR! Ver. 3.0 dibangun berdasarkan proses bisnis LAPOR! yang telah berjalan, dan secara fungsional mengadopsi fitur yang telah ada di versi 2.0 yang kemudian dimodifikasi lebih lanjut sehingga fitur-fitur tersebut lebih tertata, efektif, dan efisien baik dari segi penggunaannya maupun dari segi penyimpanan datanya. Selain mengadopsi fitur yang sudah ada, terdapat tambahan fitur baru yang lebih mengukuhkan fungsi LAPOR!, baik sebagai sarana aspirasi dan pengaduan, maupun sebagai media sosial.

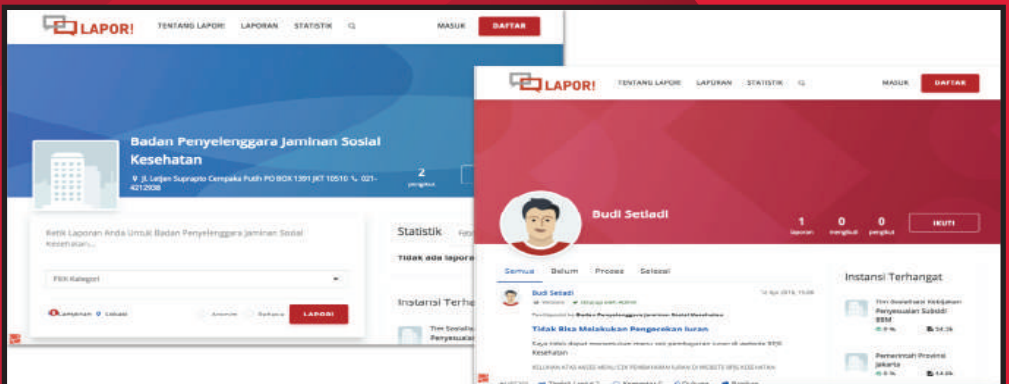
Apa yang baru di LAPOR! v3 ?



LAPOR! v3 tampil dengan desain yang baru



mobile friendly dan lebih sosial



Apa yang baru di LAPOR! v3 ?

Tab dan Status Laporan dalam LAPOR! v3 juga lebih jelas dengan indikasi warna sehingga memudahkan Pelapor dan Admin untuk mengetahui Status Laporan.

Tab / Sub-Tab	Nama Status	Warna	Deskripsi
Belum Terverifikasi	Belum Terverifikasi		Laporan baru yang akan dikelola oleh admin.
Tertunda	Instansi Belum Terhubung		Laporan belum terverifikasi yang ditunda pengelolaannya karena alasan tertentu.
	Menunggu Kelengkapan Informasi		Laporan tertunda yang dikirimkan konfirmasi oleh admin.
	Menunggu Evaluasi Kelengkapan Informasi		Laporan tertunda yang mendapatkan konfirmasi dari pelapor.
Arsip	Diarsipkan oleh Admin		Laporan belum terverifikasi / tertunda yang diarsipkan oleh admin dari halaman admin.
	Diarsipkan oleh Pelapor		Laporan belum terverifikasi / tertunda yang dihapus oleh pengguna dari halaman laporan pengguna.
BELUM Ditindaklanjuti	Terverifikasi		Laporan belum terverifikasi atau tertunda yang sudah didisposisi oleh admin.
Sedang DiPROSES	Ditindaklanjuti oleh Instansi		Laporan terverifikasi yang telah ditindaklanjuti oleh instansi.
	Ditanggapi oleh Pelapor		Laporan terverifikasi yang ditindaklanjuti kembali / ditanggapi oleh pelapor.
SELESAI	Ditutup oleh Sistem		Laporan diproses yang telah tertutup secara otomatis oleh sistem LAPOR! (tertutup otomatis 10 hari terhitung dari tindak lanjut terakhir yang diberikan oleh instansi).
	Ditutup oleh Admin		Laporan diproses yang ditutup secara manual oleh admin menggunakan aksi: Tutup Laporan.
	Ditutup oleh Pelapor		Laporan diproses yang tertutup karena aksi pengguna yang menyatakan puas dengan tindak lanjut instansi.



1708



WWW.LAPOR.GO.ID

Apa yang baru di LAPOR! v3 ?

Improvement

1

Tampilan dibuat konsisten dengan grup admin yang lain, bahwa user grup pejabat penghubung juga memiliki panel admin.

2

Tab Kelola berisi segala laporan yang merupakan tanggung jawab pejabat penghubung untuk mengelola.

3

Terdapat countdown laporan tersebut harus diproses atau jumlah hari laporan tersebut belum diproses (dihitung dari setelah waktu proses yang ditetapkan).

4

Semua jenis riwayat akan tercatat, termasuk riwayat perubahan status, riwayat permintaan, serta segala aktivitas yang dilakukan terhadap laporan.



1708



WWW.LAPOR.GO.ID

PENGELOLA SP4N-LAPOR!

ADMIN INSTANSI



KEMENTERIAN



PEMERINTAH
DAERAH



BUMN



KBRI / KJRI

- Menerima laporan dari masyarakat
- Menerima laporan yang diteruskan Admin Pusat
- Verifikasi Laporan
- Mendisposisikan Laporan ke Unit Kerja terkait
- Pemantauan dan intervensi Laporan

PEJABAT PENGHUBUNG



SKPD



DINAS



BIRO



BADAN

- Menerima laporan dari masyarakat
- Menerima laporan yang didisposisikan Admin Instansi
- Menindaklanjuti Laporan
 - Memberi respon awal
 - Mengordinasi Laporan di internal unit kerja



1708



WWW.LAPOR.GO.ID

VERIFIKASI (DISPOSISI) LAPORAN

Isi Substansi Laporan



IDENTITAS
PELAPOR



ASPEK LAYANAN PUBLIK
YANG DIKELUHKAN



NAMA SATUAN KERJA
YANG DIPAPORKAN



TEMPAT DAN
WAKTU PENYAMPAIAN

1

Akses situs LAPOR!
dan masuk (log in)

2

Pilih aksi Verifikasi
pada laporan yang
akan didisposisi

3

Isi judul yang
menggambarkan
inti dari laporan

4

Perbaiki bahasa
Laporan menjadi
sesuai EYD dan
tanpa SARA

5

Tentukan klasifikasi
dan **tag** yang sesuai
kategori

6

Tentukan Laporan
berupa **anonim**,
rahasia atau **prioritas**

7

Tentukan lokasi
terjadinya masalah

8

Tentukan Disposisi
dengan memilih Satuan
Kerja yang relevan

9

Pilih **Program
Prioritas** yang
sesuai

10

Klik **DISPOSISI**



1708



WWW.LAPOR.GO.ID

LEMPAR LAPORAN



Laporan yang belum terdisposisi dapat dide-ligasikan ke Instansi dibawahnya yang bertu-juan agar admin dapat mendisposisikan ke admin terkait

Tata cara Lempar Laporan

Pastikan berada pada halaman

Kelola Laporan

Pilih Sub-Tab Belum Terverifikasi/Tertunda/Permintaan

Pilih ☒ **Lempar**

Pilih Instansi yang sesuai

Klik **Lempar**

TUNDA & KONFIRMASI LAPORAN

Suatu laporan dapat ditunda pengelolaannya jika ada hal-hal yang menjadi perhatian.
Penundaan dapat dilakukan dengan cara:

1

Pastikan anda berada pada halaman **Kelola Laporan**



Klik ☐ **Belum Terverifikasi** atau ☐ **Permintaan**

2

3

Klik tunda pada Laporan yang akan ditunda pengelolaannya



Pilih kategori penundaan berupa Data belum lengkap atau instansi belum terhubung

4

5

Isi keterangan, pertanyaan, atau alasan penundaan pada kolom **Kerangka Tunda**



Klik **Tunda**



6

Laporan yang di Tunda akan berpindah dari sub-tab **Belum Diverifikasi** ke sub-tab **Tertunda**



1708



WWW.LAPOR.GO.ID

ARSIP LAPORAN

Bagaimana Cara Mengarsipkan Laporan ?

1

Pastikan anda berada pada halaman Kelola Laporan

2

Pengarsipan dapat dilakukan pada Laporan dalam sub-tab **Belum Terverifikasi**, **Tertunda** atau **Permintaan**

3

Klik **Arsipkan**

4

Pilih salah satu **Kategori Arsip** dan tulis **Keterangan Arsip**

5

Klik **Arsipkan**



Kriteria Laporan yang dapat diarsipkan

- | | |
|---|---|
| ① Kasus Kriminalitas | ⑤ Laporan Mengandung caci maki atau mengandung SARA |
| ② Kesalahan penulisan Tindak Lanjut dan Balas Laporan | ⑥ Masukan terlalu umum |
| ③ Laporan belum lengkap | ⑦ Sedang dalam proses atau sudah diputus oleh Pengadilan |
| ④ Laporan tidak jelas atau tidak dapat dimengerti | ⑧ Laporan tidak relevan dengan kinerja Pemerintah |



1708



WWW.LAPOR.GO.ID

TINDAK LANJUT LAPORAN

Cara Tindak Lanjut Laporan

1

Pastikan anda pada halaman **Kelola Laporan**

2

Klik sub-tab Belum **Ditindaklanjuti** atau **Sedang Diproses**

3

Pilih Laporan yang akan ditindaklanjuti

4

Klik **Tindak Lanjut**

5

Masukkan Tindak Lanjut Laporan pada kolom yang disediakan

6

Unggah Lampiran atau Data pendukung jika ada

7

Pilih **RAHASIA** jika Tindak Lanjut tidak ingin diketahui oleh publik

8

Klik **KIRIM** untuk mengirim tindaklanjut Laporan kepada Pelapor



1708



WWW.LAPOR.GO.ID

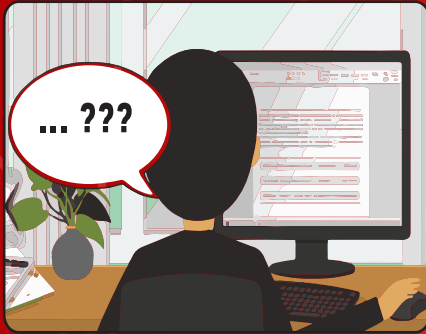
TERUSKAN LAPORAN



Laporan dari Admin Pusat atau Admin Koordinator instansi di atasnya, dapat meneruskan laporan ke instansi di bawahnya jika laporan tersebut merupakan wewenang dari instansi bersangkutan. Dalam hal ini, kewajiban dalam menindaklanjuti laporan akan berpindah ke instansi yang menerima terusan laporan.



PERMINTAAN BUKAN WEWENANG



Jika suatu instansi menerima laporan bukan kewenangannya untuk mengelola (bagi laporan dilempar) ataupun menindaklanjuti (bagi laporan disposisi), maka admin berhak untuk melakukan permintaan bukan wewenang pada admin yang mendelegasikan laporan kepadanya

Bagaimana cara Permintaan Bukan Wewenang

1

Pastikan anda pada halaman **Kelola Laporan**

2

Klik sub-tab **Belum Ter-verifikasi, Tertunda** atau **Belum Ditindaklanjuti**

3

Klik **Bukan Wewenang**

4

Pilih **Saran Instansi** dan Klik **YA**



1708



WWW.LAPOR.GO.ID

PERMINTAAN TAHAN DAN LEPAS TAHAN LAPORAN

Cara Permintaan Tahan Laporan

1

Pastikan anda pada halaman **Kelola Laporan**

2

Pilih sub-tab **Sedang Diproses**

3

Pilih menu **Lainnya** dan pilih aksi **Permintaan Tahan Laporan**

4

Tulis alasan **Tahan Laporan** dan Klik **YA**

Permintaan Tahan Laporan adalah permintaan untuk menahan laporan sehingga laporan yang sedang dalam masa tunggu penutupan tidak akan tertutup otomatis oleh sistem

Setelah laporan ditahan, tentu laporan dapat diminta untuk dilepas penahanannya. Berikut adalah bagaimana cara **Lepas Tahan Laporan**

Cara Permintaan Lepas Tahan Laporan

1

Pastikan anda pada halaman **Kelola Laporan**

2

Pilih sub-tab **Sedang Diproses**

3

Pilih menu **Lainnya** dan pilih aksi **Lepas Tahan Laporan**

4

Tulis alasan **Lepas Tahan Laporan** dan Klik **YA**



1708



WWW.LAPOR.GO.ID

TUTUP & BUKA LAPORAN

Permintaan **tutup** dilakukan apabila instansi terdisposisi sudah merasa bahwa laporannya telah tuntas ditindaklanjuti.

Laporan yang telah ditutup juga dapat dibuka kembali. Hal ini dikarenakan admin menganggap bahwa laporannya butuh penyelesaian lebih lanjut namun laporannya sudah tertutup.

Langkah melakukan permintaan tutup laporan adalah:

1

Pastikan anda pada halaman **Laporan Terdisposisi**

2

Pilih sub-tab **Sedang Diproses**

3

Pilih menu **Lainnya** dan pilih aksi **Permintaan Tutup Laporan**

4

Tulis Konfirmasi **Tutup Laporan** dan Klik **YA**

Langkah melakukan permintaan buka laporan adalah:

1

Pastikan anda pada halaman **Laporan Terdisposisi**

2

Pilih sub-tab **Selesai**

3

Pilih menu **Lainnya** dan pilih aksi **Buka Laporan**

4

Muncul kotak Konfirmasi **Buka Laporan** dan Klik **YA**



1708



WWW.LAPOR.GO.ID

TERIMA ATAU TOLAK PERMINTAAN INSTANSI DIBAWAHNYA

Terdapat tiga permintaan yang dapat dilakukan oleh suatu instansi setelah menerima pendelegasian laporan, baik itu dalam bentuk lemparan ataupun disposisi. Permintaan tersebut antara lain:

Permintaan bukan wewenang

Merupakan permintaan pemindahan wewenang pengelolaan atau penindaklanjutan laporan oleh instansi yang merasa laporan tersebut bukanlah ranahnya.

Permintaan tahan dan lepas tahan laporan

Merupakan permintaan untuk menahan hari kerja agar laporan tidak tertutup secara otomatis oleh sistem setelah 10 hari terhitung dari tindak lanjut terakhir oleh instansi terdisposisi. Lepastahan adalah membuka penahanan agar hari kerja kembali terhitung.

Permintaan tutup dan buka laporan

Merupakan permintaan penutupan secara langsung oleh admin apabila sekiranya permasalahan telah dituntaskan. Buka laporan adalah sebaliknya.

Cara Terima atau Tolak Permintaan Instansi

1

Pastikan anda pada halaman **Kelola Laporan**

2

Pilih sub-tab **Permintaan**

3

Pilih **verifikasi ulang**

4

Atau pilih **Lainnya** (Aksi Lempar atau verifikasi)

5

Jika tidak sesuai pilih aksi **Tolak Bukan Wewenang**



1708



WWW.LAPOR.GO.ID

LAPORAN MANUAL

Langkah membuat Laporan Manual

Buka halaman **Buat Laporan > Form Manual**

1

Isi kolom **Judul Laporan** dan **Isi Laporan**

2

Klik **Upload Lampiran** untuk menampilkan dokumen pendukung

3

Pilih dokumen pendukung dan tekan **Open**

Tick bagian **Disposisi** dan isi data verifikasi

5

Isi data diri pelapor

4

Tick bagian **Pelapor Baru** apabila pelapor belum memiliki akun LAPOR!

Untuk Laporan yang langsung diverifikasi dan di disposisikan

Anonim untuk merahasiakan identitas pelapor
Rahasia untuk laporan dirahasiakan dari publik
Prioritas untuk laporan mendesak dan segera

6

Pilih **Anonim, Rahasia** atau **Prioritas**

7

Klik **Buat Laporan**

8

LAPORAN MANUAL
berhasil dibuat



1708



WWW.LAPOR.GO.ID

BUAT LAPORAN DARI TWITTER

Selain pembuatan laporan manual menggunakan form laporan, admin juga dapat membuat laporan yang bersumber dari media sosial Twitter



Buat Laporan dari Twitter



1708



WWW.LAPOR.GO.ID

UNDUH DATA LAPORAN (REPORTING)

Unduh data Laporan bertujuan sebagai data monitoring yang nantinya akan diolah dan membentuk suatu informasi tertentu. Langkah Unduh Data Laporan adalah sebagai berikut

1

Buka halaman MONITORING > REPORTING

2

Pilih sub-tab yang sesuai dengan data yang ingin diunduh (MASUK, TERTUNDA, TERLEMPAR, TERDISPOSISI, ARSIP dan/atau PENGGUNA)

3

Lengkapi kolom-kolom yang disajikan

4

Pilih UNDUH GRAFIK atau UNDUH EXCEL



1708



WWW.LAPOR.GO.ID

AKSES DATA STATISTIK

Statistik di sini lebih menampilkan informasi mendetail dibanding dengan yang tersedia di halaman publik. Hal ini dikarenakan informasi yang ada ditinjau dari pengelolaan laporan yang dilakukan suatu instansi dan adminnya serta data laporan yang telah dikelompokkan berdasarkan kriteria tertentu.

01

Pastikan berada pada halaman **Kelola Laporan**

02

Masuk ke **Tab Monitor > Statistik**

Pilih Sub-tab sesuai kebutuhan monitoring statistik

03

Sub-tab
PENGELOLAAN
LAPORAN

Sub-tab
PEMANFAATAN
DATA



04

Pilih Instansi dan tentukan Periode data

05

Pilih data yang ingin dilihat dengan menekan judul



1708



WWW.LAPOR.GO.ID

MANAJEMEN PENGGUNA



Admin koordinator dapat melakukan merubah data pengguna dari sistem LAPOR!. Data pengguna yang dapat dirubah oleh Admin Koordinator adalah seluruh data admin instansinya dan instansi di bawahnya.

Bagaimana cara manajemen pengguna pada LAPOR!

1

Buka halaman Pengaturan
> Manajemen Pengguna

TAMBAH ADMIN

Klik Tambah Admin untuk menambahkan admin baru > Masukkan data admin baru

2

UBAH

3

Klik Ubah untuk mengubah data admin

HAPUS

Klik Hapus untuk menghapus data admin

4



1708



WWW.LAPOR.GO.ID

MANAJEMEN INSTANSI

Selain mengatur pengguna terdaftar, Admin Koordinator juga memiliki kewenangan untuk mengatur pendaftaran instansi yang berada di bawahnya. Ini bertujuan untuk memberikan Admin Koordinator otoritas dalam memonitor data instansi beserta unitnya.



Bagaimana cara manajemen Instansi pada LAPOR!



Buka halaman Pengaturan
> Manajemen Pengguna

BUAT INSTANSI

Klik Buat Instansi untuk
menambahkan Instansi baru
> Masukkan data instansi

UBAH

Klik Ubah untuk mengubah
data Instansi

HAPUS

Klik Hapus untuk
menghapus data
Instansi

DETAIL



Klik detail untuk melihat
detail data Instansi



1708



WWW.LAPOR.GO.ID



SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Ikuti Media Sosial Kami



@LAPOR1708



@LAPOR1708



@LAPOR1708



1708



WWW.LAPOR.GO.ID