

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)

Putussibau, 18 Juli 2018

Mengapa Pengelolaan Pengaduan Itu Penting ?



Tantangan Umum Pengelolaan Pengaduan



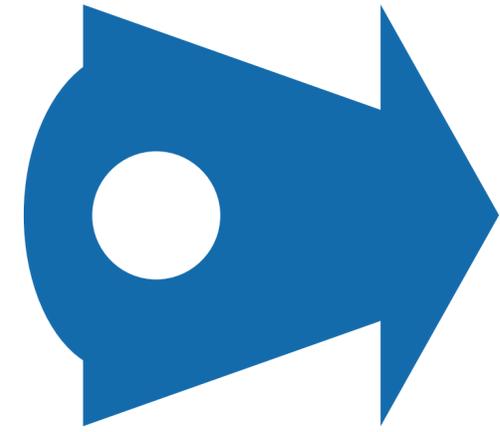
Peran Penting Penanganan Pengaduan bagi Pelayanan Publik yang Lebih Baik

Mekanisme penanganan pengaduan adalah ruang partisipasi masyarakat sebagai bentuk pengawasan konstruktif dan upaya membangun kepercayaan masyarakat pada Pemerintah

Mekanisme penanganan pengaduan merupakan sarana perlindungan bagi penyelenggara layanan publik, agar dapat memberikan jawaban secara layak atas kritikan atau laporan masyarakat

Mekanisme penanganan pengaduan yang terintegrasi secara nasional diperlukan untuk membangun kesatuan pengelolaan agar efektif, efisien dan mudah baik bagi masyarakat maupun bagi penyelenggara layanan

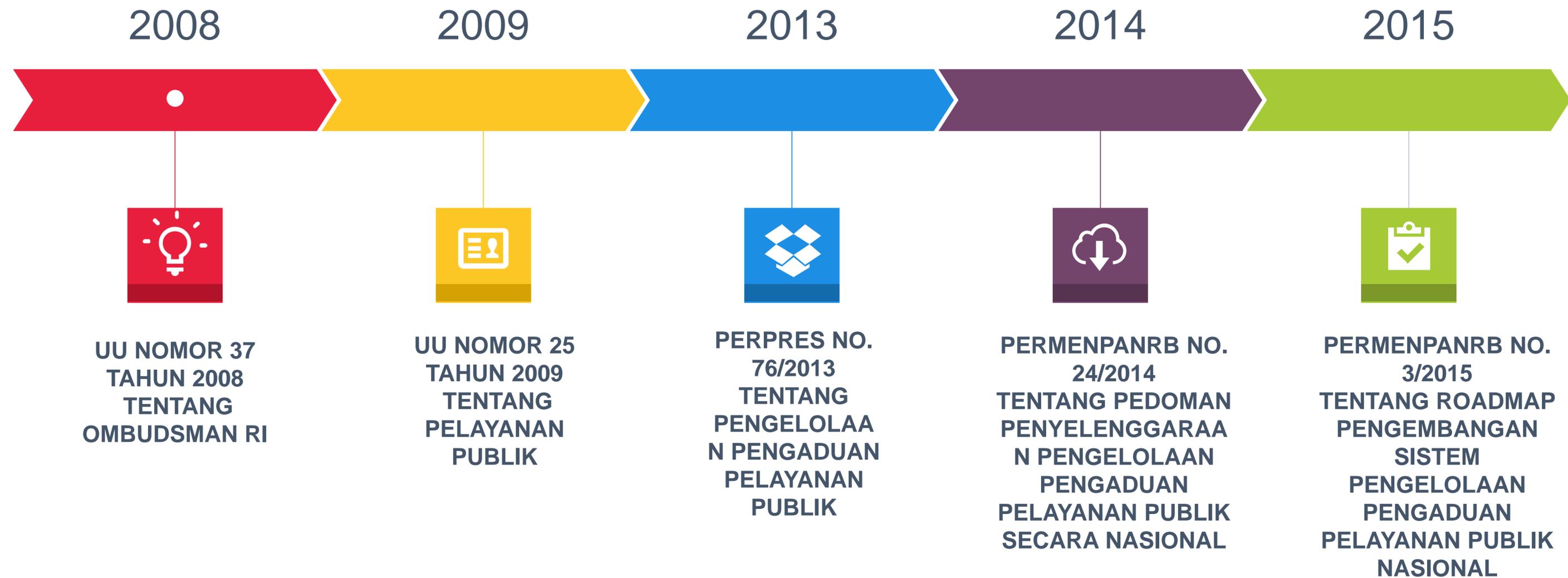
Mekanisme penanganan pengaduan yang terintegrasi secara nasional diperlukan untuk membangun kesatuan pengelolaan agar efektif, efisien dan mudah baik bagi masyarakat maupun bagi penyelenggara layanan



Tujuan Akhir

Mewujudkan Layanan Publik di Indonesia yang berkualitas dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat

Berbagai Kerangka Hukum & Kebijakan



Konsep Sistem Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Perpres 76/2013 dan Permenpan-RB No. 24/2014

Pengelolaan pengaduan belum terintegrasi sehingga penanganan berjalan parsial, tidak terkoordinir, terjadi inefisiensi, duplikasi

SP4N adalah sistem yang terintegrasi dalam pengelolaan pengaduan secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik

SP4N dibentuk untuk mendorong **"no wrong door policy"** yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun & jenis apapun disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang

SP4N bertujuan:

- 1. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, terkoordinasi;
- 2. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat;
- 3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik



Koordinasi Pelaksanaan SP4N

Sesuai dengan Permenpan-RB No. 24/2014, KemenpanRB bertanggung jawab melakukan koordinasi pengelolaan pengaduan secara nasional dengan cara:

Melakukan evaluasi berkala perkembangan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional

Melakukan koordinasi dengan Ombudsman RI untuk evaluasi dan tindak lanjut pengaduan pelayanan publik

Melakukan pengembangan jaringan dan mengintegrasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (saat ini dilakukan bersama Kantor Staf Presiden melalui sistem LAPOR!)

Menyediakan sistem informasi yang memudahkan evaluasi perkembangan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional

Melaporkan perkembangan pengaduan pelayanan publik secara nasional

MENJAGA STANDAR PENGELOLAAN

Peraturan Menteri PAN-RB No. 24 Tahun 2014
PEDOMAN PENYELENGGARAAN PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK SECARA NASIONAL

Pengelola pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima

Penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 60 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan

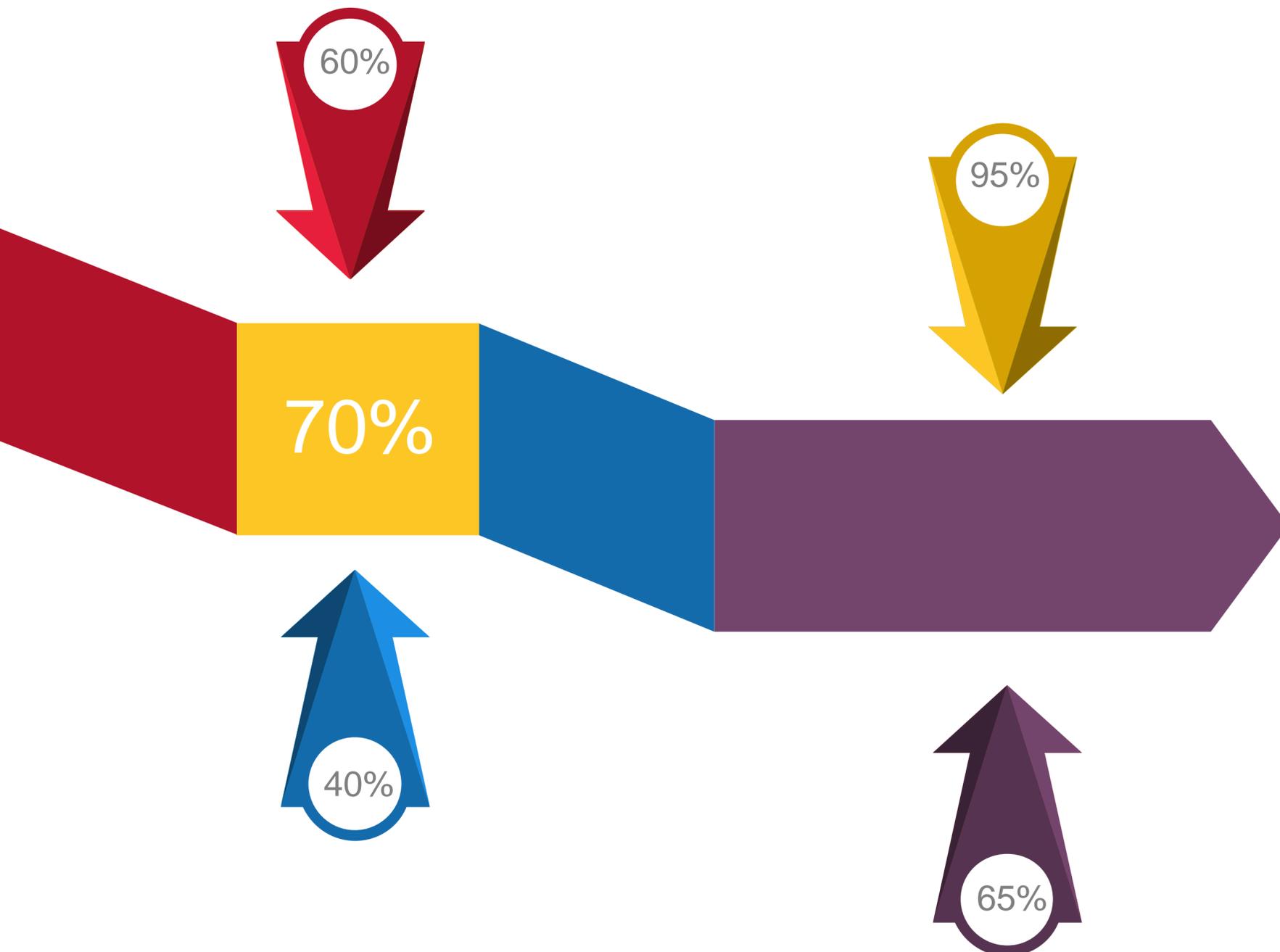
Solusi tersebut menjadi bagian perbaikan kinerja pelayanan penyelenggara

Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 bulan sekali dalam setahun

Pelaporan hasil evaluasi dilakukan terintegrasi dengan menggunakan SP4N

Pelaporan hasil evaluasi nasional dilaporkan oleh Menteri kepada Presiden dan diumumkan kepada masyarakat sekali dalam setahun

DAMPAK IMPLEMENTASI SP4N



-  + Semakin mudah masyarakat mengirimkan pengaduan dan terlaksana konsep no wrong door policy
-  + Banyak pengaduan yang masuk ke Pemerintah Daerah yang merupakan kewenangan Pemerintah Pusat
-  + Perlu penguatan pengelolaan pengaduan & menjadikan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai ukuran kinerja
-  + Terciptanya Pemerintah yang responsif dan memanfaatkan data pengaduan sebagai salah satu input dalam pengambilan kebijakan

LAPOR! SEBAGAI SP4N

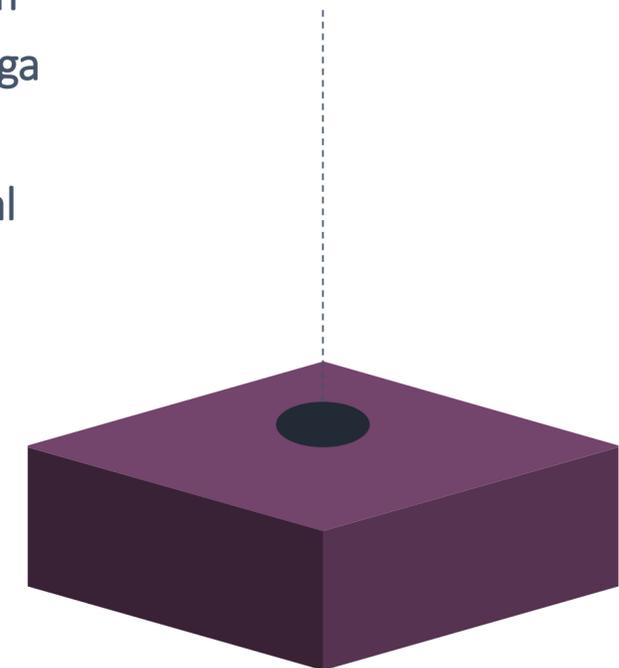
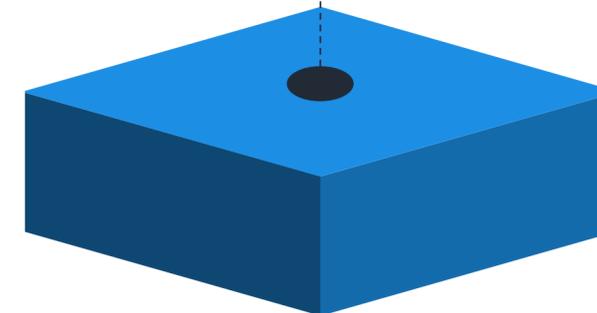
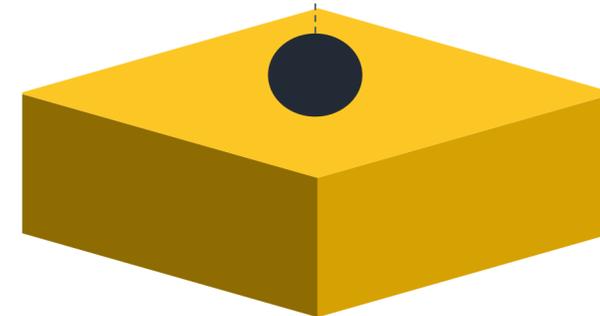
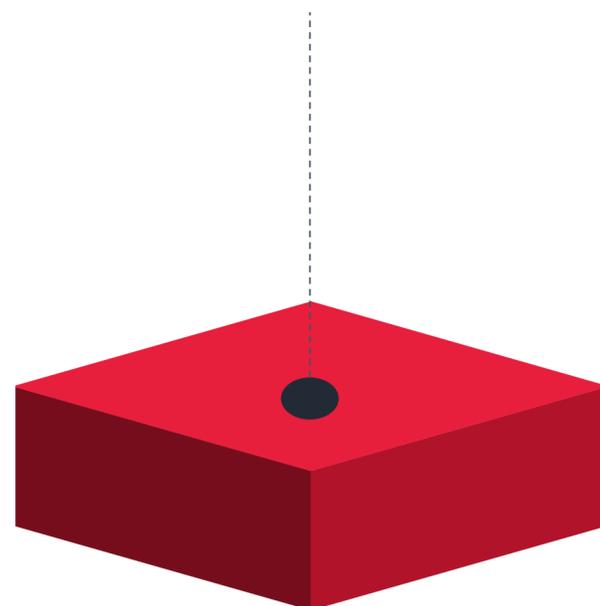
Kemenpan-RB, KSP dan ORI telah menandatangani MoU untuk memanfaatkan sistem LAPOR! dan pada tahun 2017 diharapkan agar mekanisme pengaduan pada seluruh K/L/D telah terintegrasi dengan sistem

LAPOR! dilengkapi dengan sistem pemantauan status pengaduan, sehingga apabila ada pengaduan yang tidak direspon maka dapat dilimpahkan kepada Ombudsman sesuai dengan ketentuan UU Ombudsman

LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Permenpan-RB No. 3/2015 yang mengamanatkan seluruh Pemda dalam menyelenggarakan penanganan pengaduan terintegrasi dengan LAPOR

LAPOR

LAPOR! telah didesain sebagai sebuah sistem yang fleksibel, adaptif dan akomodatif sehingga akan terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan keunikan mekanisme internal pada K/L/D



Kondisi yang Diharapkan pada K/L/D di tahun 2017 sesuai (Permenpan-RB No. 3/2015)

Penyelenggara pelayanan publik pada K/L/D memiliki mekanisme dan prosedur yang transparan dan akuntabel untuk mengelola pengaduan pelayanan publik

Penyelenggara pelayanan publik pada K/L/D memiliki sumberdaya manusia pengelola pengaduan yang terlatih dan kompeten, serta familiar dan mampu mengoperasikan sistem LAPOR!

Penyelenggara pelayanan publik pada K/L/D mengimplementasikan dan mengintegrasikan penanganan pengaduan berbasis teknologi melalui sistem LAPOR!

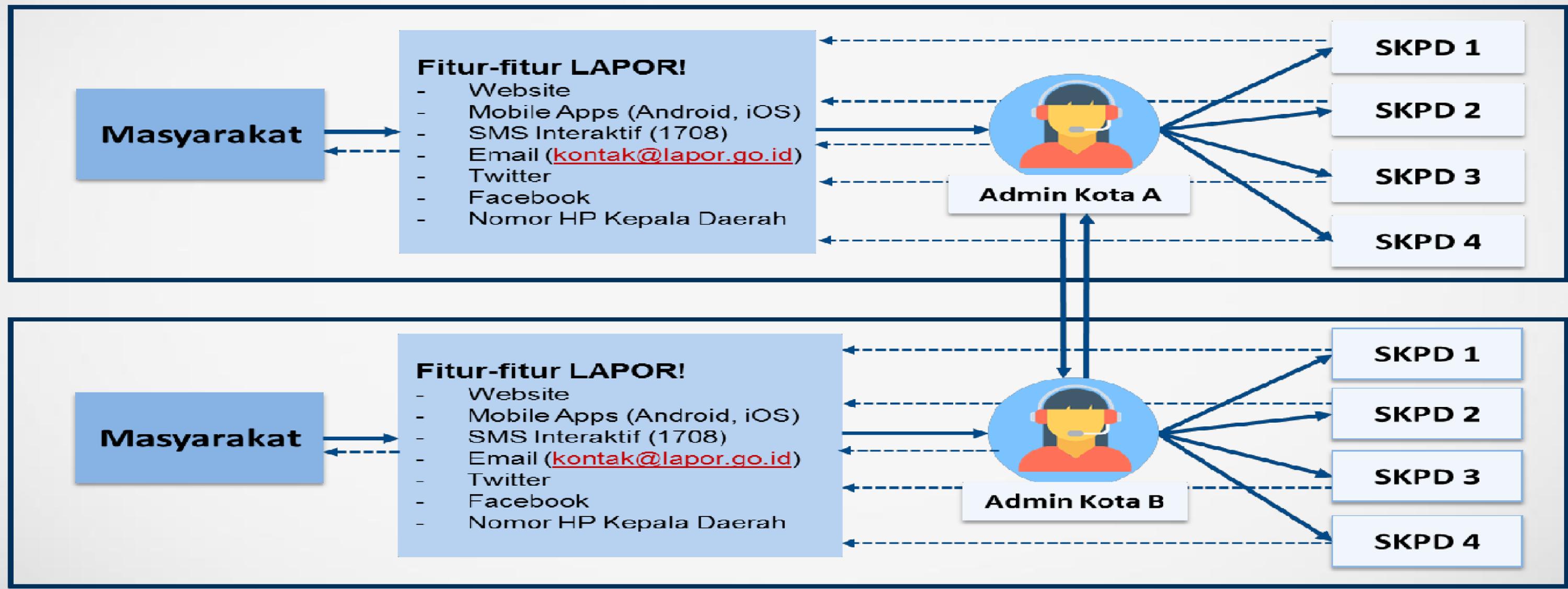
Masyarakat sudah memiliki kesadaran akan partisipasi dan pentingnya pengaduan, dan menyadari bahwa pengaduan bermanfaat bukan hanya untuk diri sendiri tapi juga untuk Pemerintah

2017

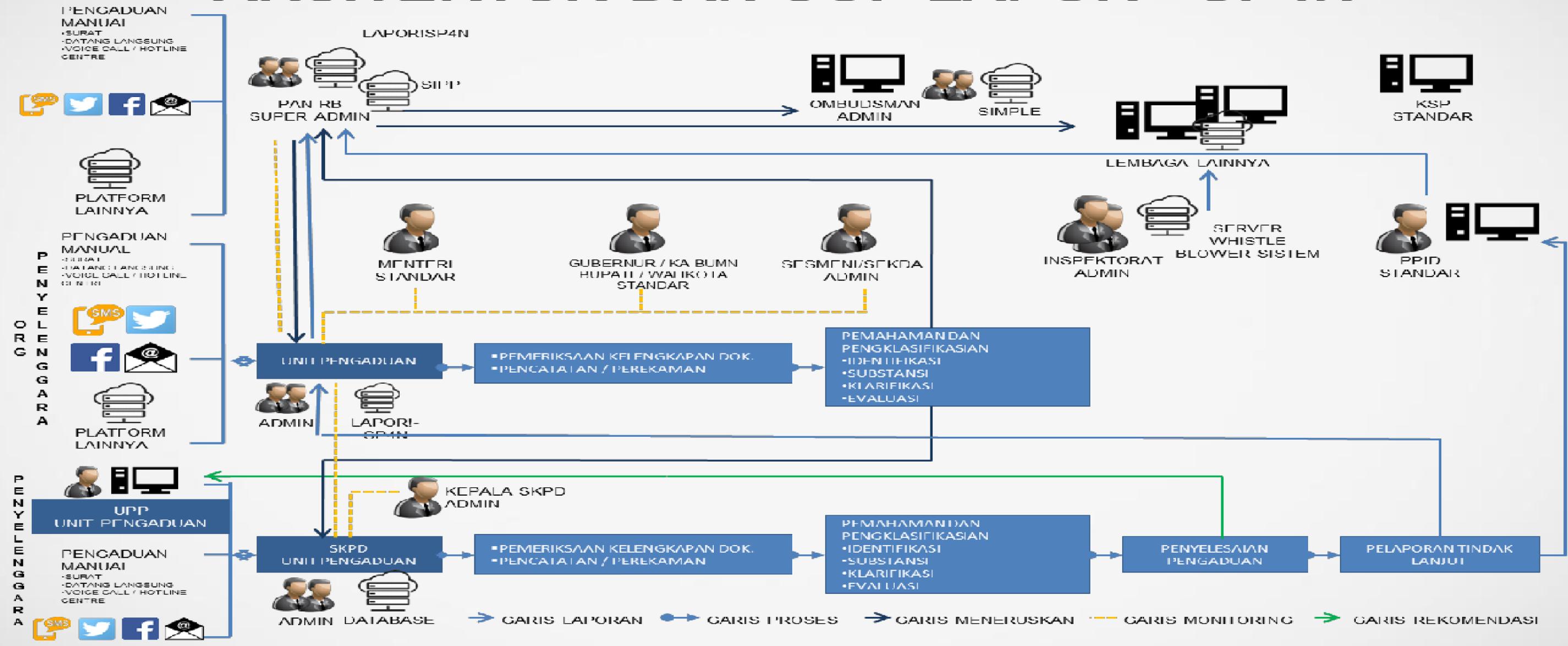
Seluruh penyelenggara pelayanan publik pada K/L/D telah memiliki sistem penanganan pengaduan yang efektif dan terintegrasi dalam sistem LAPOR!

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAPORI- SP4N

SKEMA KETERHUBUNGAN



ARSITEKTUR DAN SOP LAPOR - SP4N



Workflow process LAPOR-SP4N



FUNGSI DAN KEMENANGAN ADMIN

Melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan dalam lingkungan Penyelenggara

Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR!-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti

Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggujawab



Admin

Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja

Melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan

Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala

FUNGSI DAN KEWENANGAN PEJABAT PENGHUBUNG

Menerima disposisi laporan dari Admin

**Menerima laporan dari saluran :
sms, website, aplikasi mobile,
twitter dan jalur konvensional
(tatap muka, telepon, surat,
fax, email, dll)**



Memberikan respon terhadap laporan yang masuk, minimal respon awal

KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		
	LAPOR!-SP4N	ADMIN INSTANSI	PEJABAT PENGHUBUNG	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
Memverifikasi, menelaah dan mendisposisi laporan ke Admin Instansi K/L/D				Laporan Masyarakat	1-3 hari	Laporan lengkap (detail dan data pendukung)
Memverifikasi dan mendisposisi laporan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan instansi diteruskan ke Pejabat Penghubung (OPD/RSUD/Puskesmas/Sekolah/Kecamatan/Kelurahan), jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Super Admin				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	3-5 hari	Laporan diberikan respon dan/atau diteruskan ke unit terkait
Memberikan respon awal pengaduan, jika laporan tersebut sesuai kewenangan, jika tidak sesuai kewenangan, dikembalikan ke Admin Instansi				Laporan lengkap (detail dan data pendukung)	5-10 hari	Laporan yang ditindaklanjuti, (jika dalam 10 hari kerja tidak ada tanggapan dari pelapor, maka laporan selesai. jika tidak ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja maka laporan tersebut diteruskan oleh sistem ke Ombudsman RI)



TERIMA KASIH

Emida Suparti S.H , MAP
Kepala Bidang Sistem Informasi Pelayanan Publik
Hp : 08158065802

Modul Admin K/L/D

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)

EMIDA SUPARTI, SH, MAP

KEPALA BIDANG PENGELOLAAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

TATA CARA ADMIN MENGELOLA LAPORAN

Log in LAPOR!

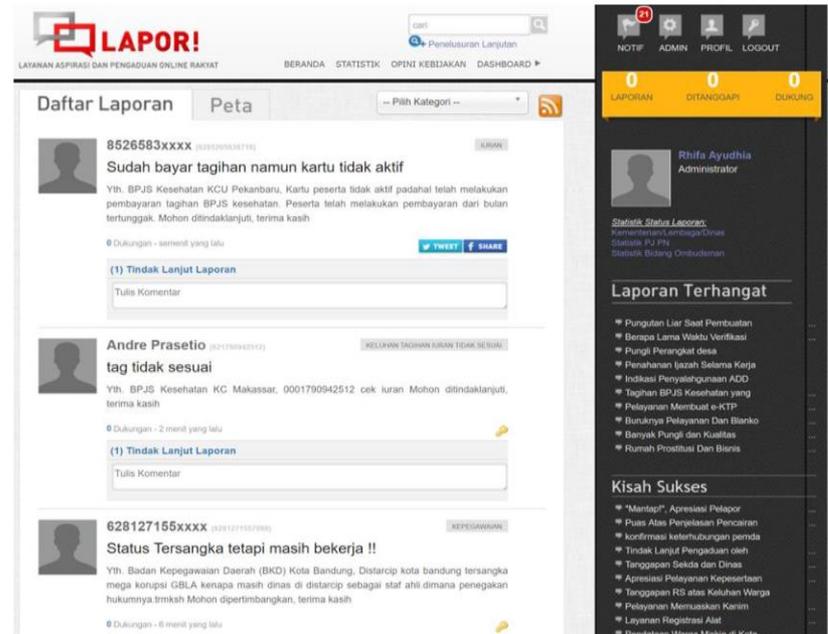
Gambar 1

Situs aplikasi LAPOR! dapat diakses pada url www.lapor.go.id. Berikut ini adalah tampilan utama atau halaman depan situs aplikasi LAPOR!.



A Log in menggunakan akun administrasi K/L/D

Gambar 2



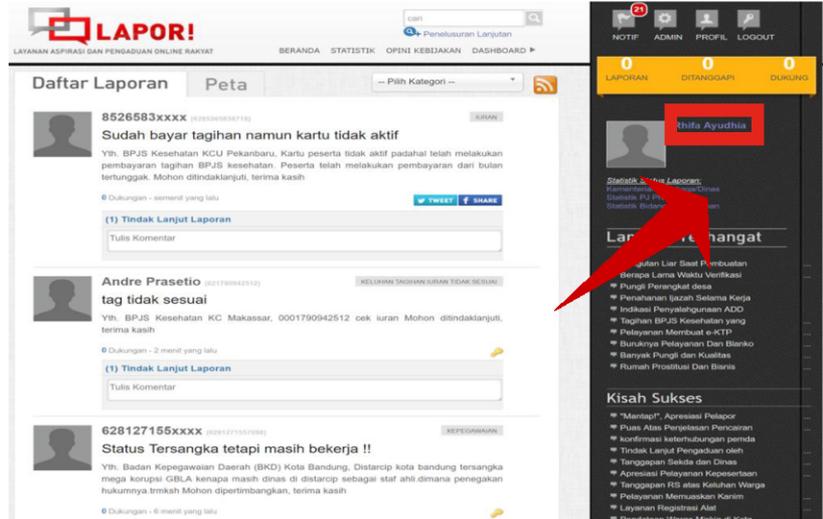
Tampilan laman LAPOR! Setelah log in

Mengganti *Password* Akun LAPOR!

B Cara mengubah password sebagai berikut:

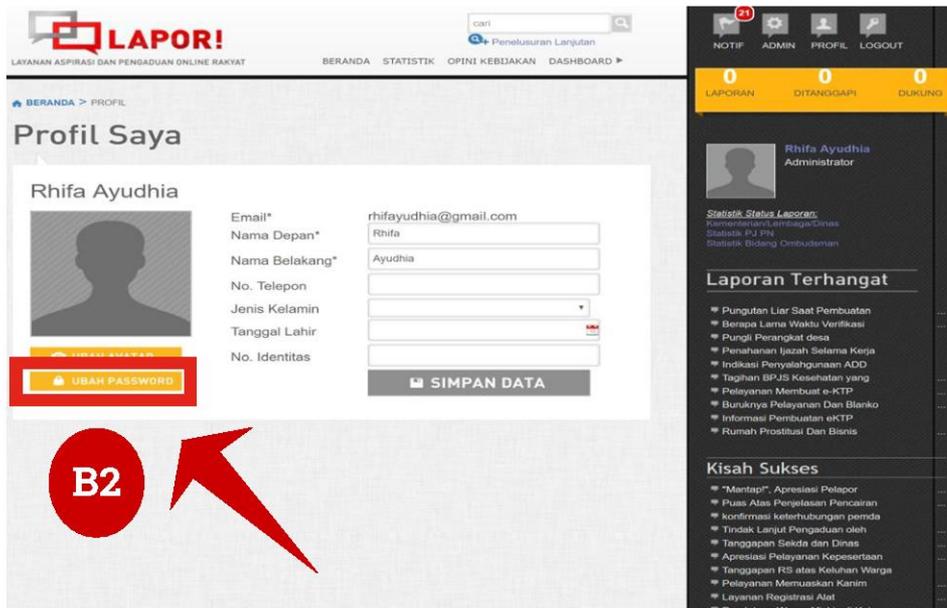
B Untuk Klik nama akun Administrator K/L/D
1 untuk masuk ke **Profile**

Gambar 2.1



Selanjutnya,...

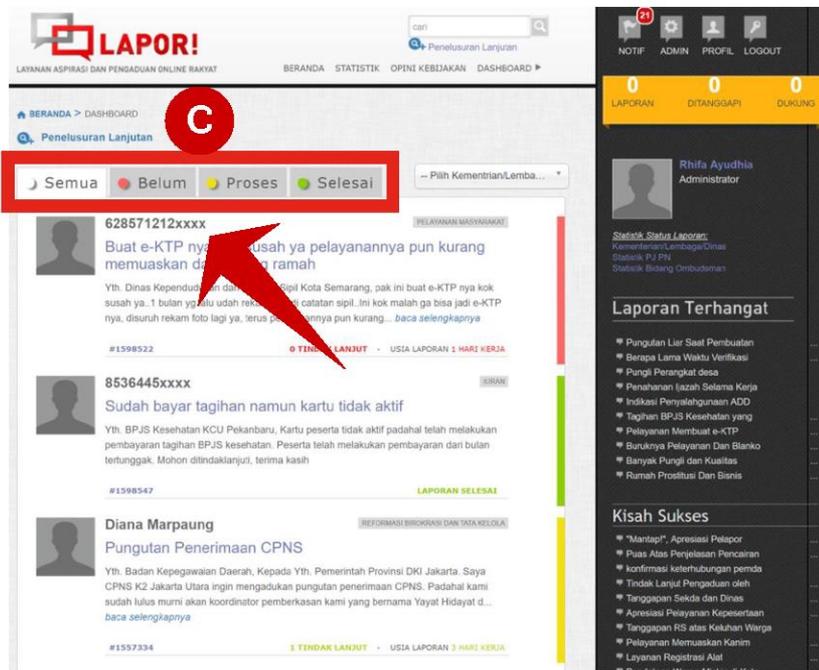
Gambar 3



B2 Klik **UBAH PASSWORD** dan ganti **password** akun LAPOR! Dengan **password** pribadi

Dashboard LAPOR!

Gambar 4



C Tampilan laman dashboard

- **Belum:** laporan yang belum ditindaklanjuti
- **Proses:** laporan yang sedang ditindaklanjuti (ada *initial response*)
- **Selesai:** laporan yang telah selesai ditindaklanjuti

Halaman *Administrator*

Gambar 5

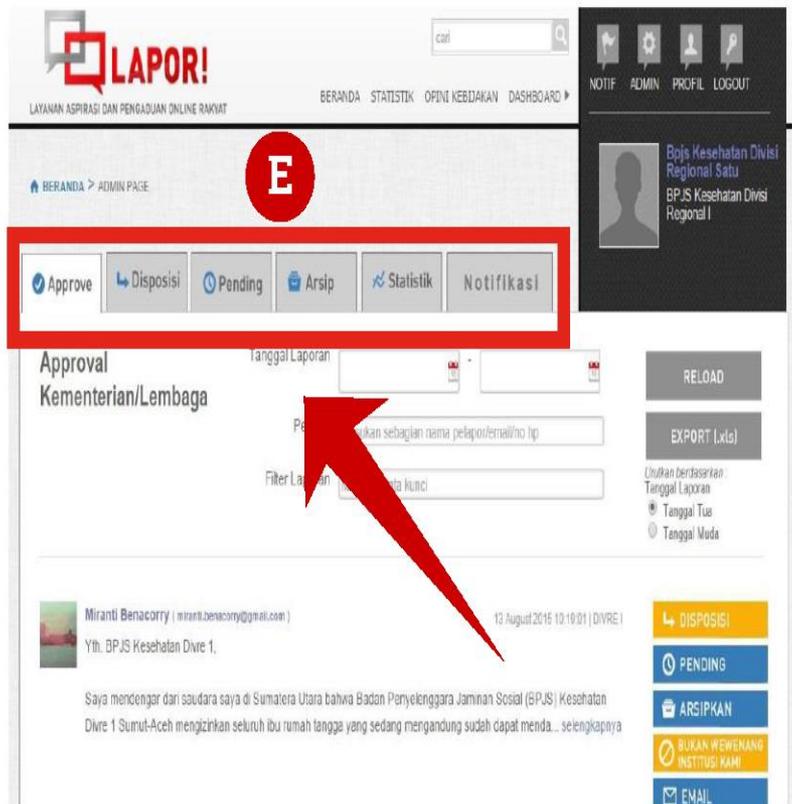


D Klik "Admin" untuk melihat laporan yang masuk

Selanjutnya, muncul tampilan...

Gambar 6

Berikut adalah tampilan halaman administrasi:



E Keterangan

- **Approve:** seluruh laporan yang masuk ke akun K/L/D
- **Disposisi:** Untuk meneruskan laporan
- **Pending:** Untuk menunda tindak lanjut laporan
- **Arsip:** Untuk menghapus laporan yang tidak relevan/ tidak dapat ditindaklanjuti
- **Statistik:** Data dari laporan yang masuk
- **Notifikasi:** Membuat laporan manual

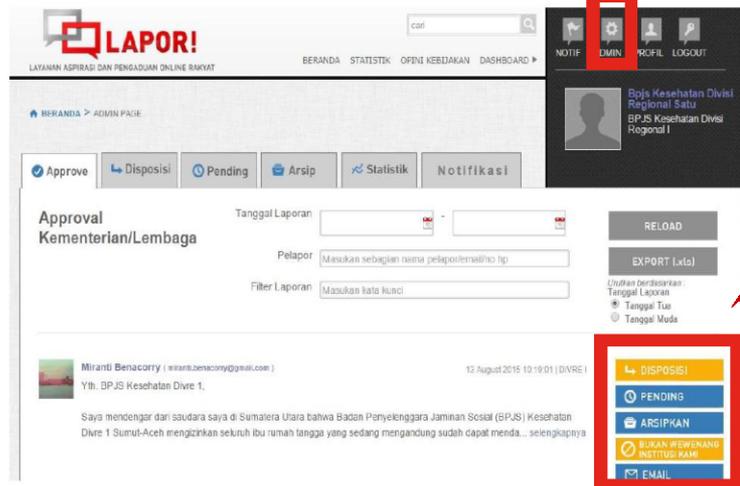
Pengelolaan Laporan di Situs LAPOR!

Administrator K/L/D

A Klik **Admin** untuk masuk

Gambar 6

Berikut adalah tampilan halaman administrasi:



- **A1** DISPOSISI
- **A2** PENDING
- **A3** ARSIPKAN
- **A4** BUKAN WEWENANG INSTITUSI KAMI
- **A5** EMAIL
- **A6** LEMPAR

A1 Disposisi Laporan

1

Laporan percobaan untuk Penikab Ciarjur.

Arabic: Laporan Khasia

Klasifikasi Laporan: Pengaduan

Topik Laporan: Reformasi Birokrasi dan Telaah Kelela

Bidang di Ombudsman: -

Tag: -

Judul: -

-- Area --

Cari Area: -

Provinsi: Jawa Barat

Kabupaten/Kota: Ciarjur

Kecamatan: -- pilih --

Kelurahan/Desa: -- pilih --

KEMBALI KE DAFTAR LAPORAN

Jika laporan ini bukan termasuk dalam kewenangan instansi/lembaga anda, silahkan klik tombol ini.

BUKAN WEWENANG INSTITUSI KAMI

Gambar 8

1 Input data laporan

- **Klasifikasi Laporan:** (i) aspirasi, (ii) pengaduan, (iii) permintaan informasi, (iv) *whistle blowing system*
- **Topik Laporan:** pilih topik dari laporan
- **Bidang di Ombudsman:** pilih bidang di Ombudsman sesuai susbtansi laporan
- **Judul:** merupakan intisari laporan yang dirangkai oleh Admin K/L/D
- **Area:** merupakan wilayah/ lokasi



Gambar 9

Laporan ini perlu didisposisikan ke Unit ?
 Ya
 Tidak (untuk dijawab pada tingkat Pemerintah Kabupaten Cianjur)

Disposisi Unit

Unit Internal Terkait (cc)

Instansi/Unit Eksternal Terkait (cc)

Pemerhati

Info Tambahan

UNGGAH DATA PENDUKUNG

Informasi Disposisi :
Informasi ini hanya dapat di lihat oleh Unit yang di disposisikan.

UNGGAH DATA PENDUKUNG

2 Input Unit

terkait.

- **Disposisi Unit:** Jika laporan harus diselesaikan pada tingkat unit
- **Unit Internal Terkait (cc):** Kirim salinan laporan ke unit internal terkait
- **Instansi/ Unit Eksternal Terkait (cc):** Kirim salinan laporan ke unit internal terkait
- **Pemerhati:** Kirim salinan laporan ke instansi pemerhati terkait
- **Info Tambahan:** Keterangan tambahan laporan/ unggah data pendukung
- **Informasi Disposisi:** Keterangan

A2 Pending Laporan

Fitur **Pending** digunakan untuk laporan yang belum memiliki data pendukung lengkap.

Sebelum laporan dipending, Administrator K/L/D bertugas untuk menghubungi pelapor (*follow up*) dan meminta informasi tambahan dari pelapor tersebut

Gambar 10

The screenshot shows a web application interface for a 'Pending Report' form. The form is titled 'Laporan percobaan untuk Pemkab Cianjur' and is in a 'PENDING' state. The user is identified as 'Gibran Sesunan (gibransesunan@gmail.com)'. The form includes a 'Kategori Pending' dropdown menu, a 'Disposisi Unit' text input field, a 'Kategori Laporan Area' dropdown menu, a 'Cari Area' text input field, and a 'Provinsi' dropdown menu. Below these are fields for 'Kabupaten/Kota', 'Kecamatan', and 'Kelurahan/Desa'. A red box highlights the 'Kategori Pending', 'Disposisi Unit', 'Kategori Laporan Area', 'Cari Area', 'Provinsi', 'Kabupaten/Kota', 'Kecamatan', and 'Kelurahan/Desa' fields. A red arrow points to the 'Area' field. A red circle with 'A2' is also present.

Kategori Pending: -- pilih --

Disposisi Unit:

Kategori Laporan Area: - pilih kategori

Cari Area:

Provinsi: -- pilih --

Kabupaten/Kota:

Kecamatan:

Kelurahan/Desa:

Keterangan Pending:

PENDING

A3 Arsipkan Laporan

Gambar 11

Gibran Sesunan (gibransesunan@gmail.com) #1557187 | 10 August 2016 00:00:00 | CIANJUR

Laporan percobaan untuk Pemkab Cianjur.

Riwayat :

1. 10 Aug 2016 15:37:51 (Penerusan Laporan)
Dari LAPORI ke Pemerintah Kabupaten Cianjur

Anda yakin akan memasukkan laporan ini ke dalam arsip? Laporan dalam arsip tidak akan diproses dalam sistem

Pilih Kategori

Keterangan Arsip

ARSIPKAN

Kirim Pesan Hapus ke Pelapor ?

Kriteria laporan yang diarsipkan:

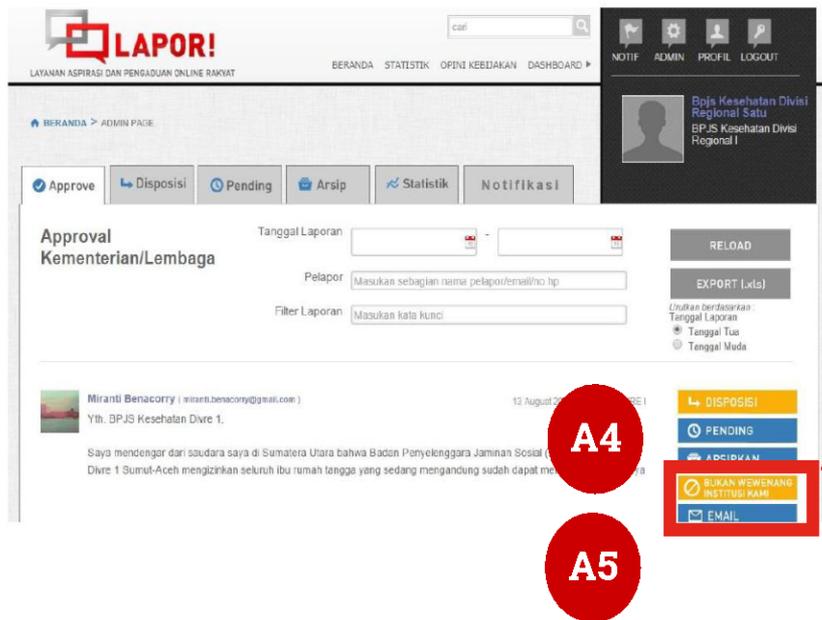
- 1) Laporan merupakan saran/masukan umum dan/atau evaluasi kinerja pemerintah;
- 2) Laporan tidak lengkap, tidak jelas, berulang dan/atau tidak dapat dimengerti; atau
- 3) Laporan merupakan caci-maki, ancaman, tidak relevan pada kinerja pemerintah dan/atau mengandung SARA dan/atau pornografi.

Admin K/L/D dapat memilih fitur kirim pesan hapus ke pelapor atau tidak

Pengelolaan Laporan Lebih Lanjut

Gambar 7

Berikut adalah tampilan halaman administrasi:



Keterangan Gambar

- **A4** Bukan Wewenang Institusi: Untuk mengirim kembali laporan yang bukan wewenang K/L/D terkait ke admin pusat
- **A5** Email: Untuk menindaklanjuti laporan ke pelapor (*follow up*)

A4 Bukan

Wewenang Institusi:

Tambahkan informasi mengenai institusi yang berwenang atas laporan tersebut

Klik **BUKAN WEWENANG INSTITUSI KAMI** apabila sudah selesai

Gambar 8

628180817xxxx (6281808175761) #1591053 | 03 October 2018 10:12:08 | API-DKI#1708

Kelurahan Kelapa Dua Wetan RW 06Banyak tempat perjudian dimana-dimanaPemungutan biaya yang tidak jelas larinya kmn Bahkan ketua RT 05 pun ikut mabuk2an bukan contoh yang baikKegiatan PAUD semula di kantor RW di Pindah di GEREJA yang membuat agama ... selengkapnya

Riwayat :
1. 05 Oct 2016 09:33:32 (Penerusan Laporan)
Dari LAPOR! ke Pemerintah Provinsi DKI Jakarta

Laporan ini wewenangnya Institusi:

Keterangan :

BUKAN WEWENANG INSTITUSI KAMI tutup 1591053

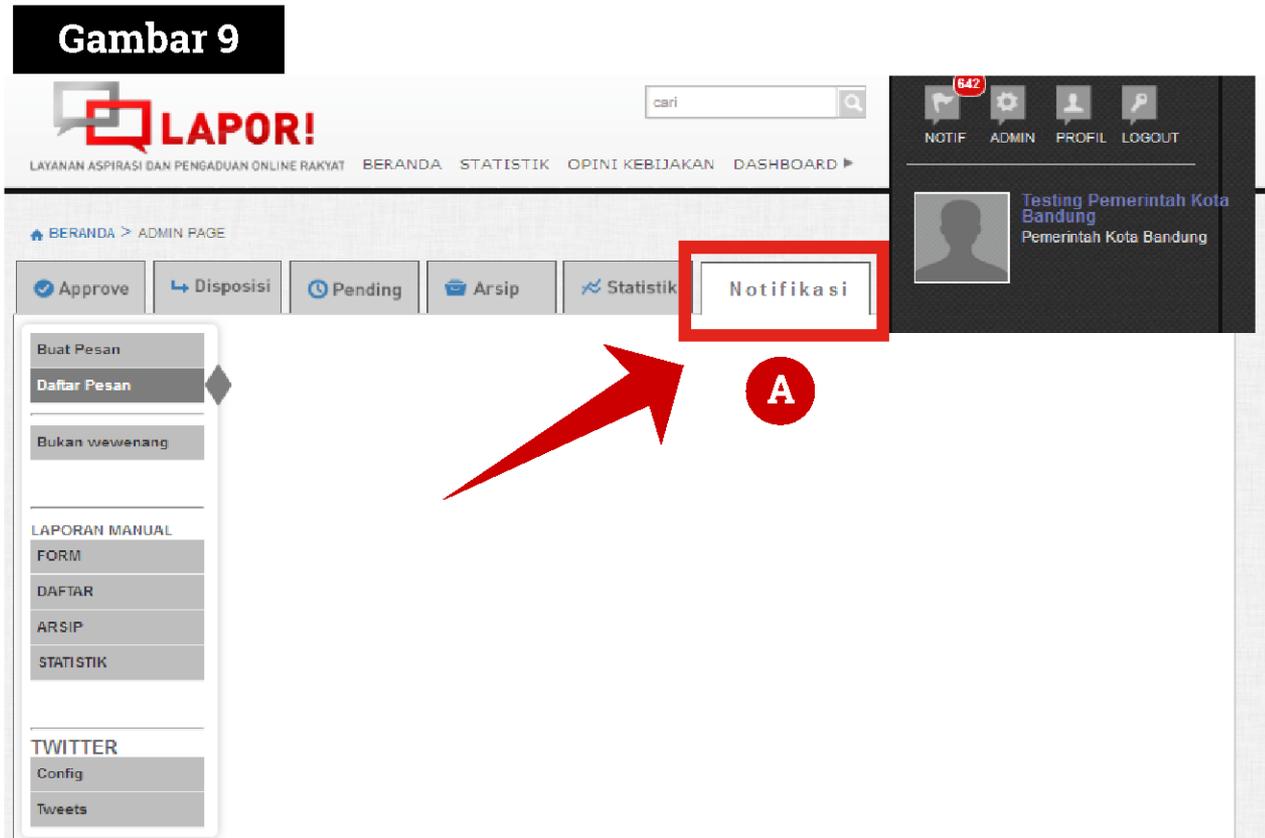
A4

Menambahkan Laporan secara Manual

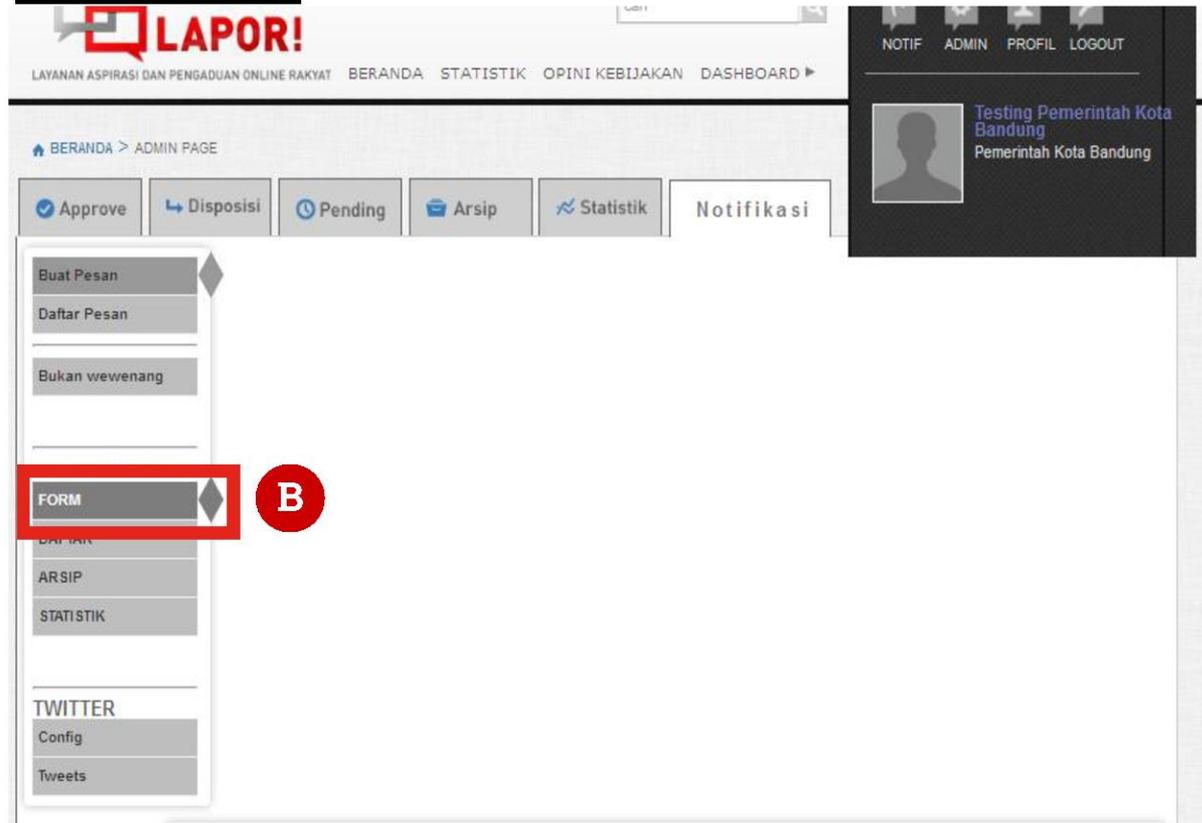
Menggunakan fitur Form Manual

Form Manual

A Klik tombol **Notifikasi** pada menu kanan atas

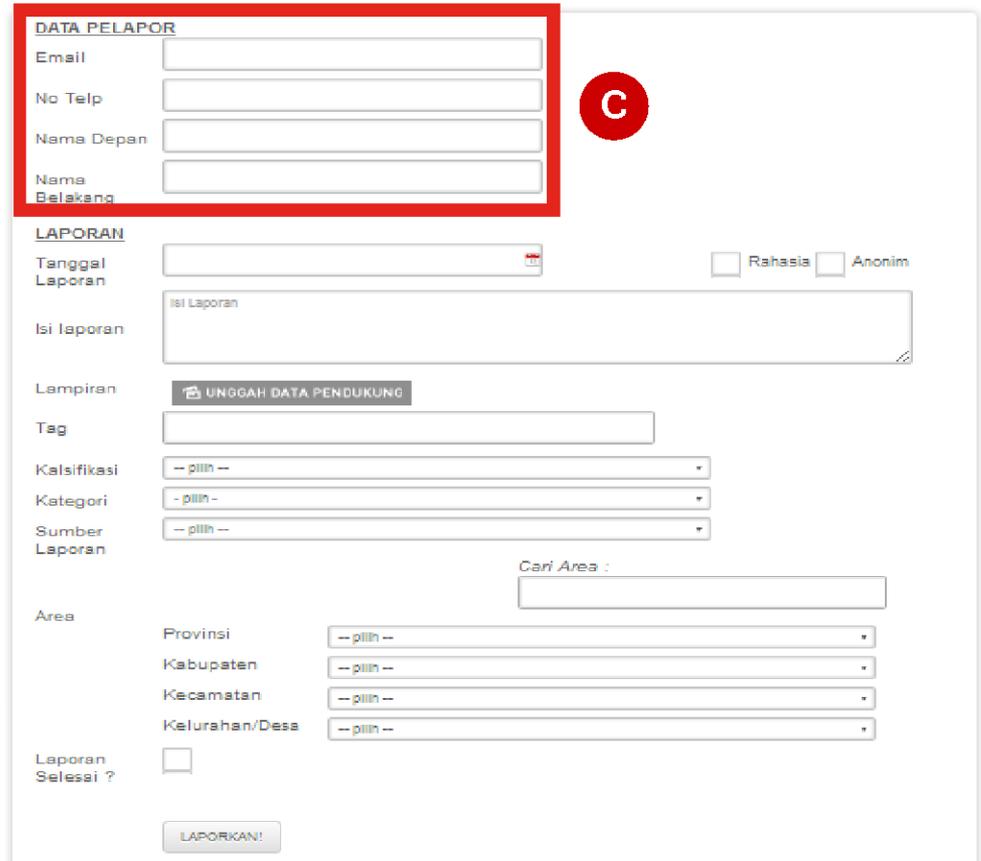


Gambar 10



B Setelah masuk pada halaman pesan, klik *tab* "FORM" pada menu samping kiri

C Pada bagian “Data Pelapor”, isilah identitas pelapor, alamat email, dan/atau nomor HP.



DATA PELAPOR

Email

No Telp

Nama Depan

Nama Belakang

LAPORAN

Tanggal Laporan

Rahasia Anonim

Isi laporan

Lampiran

Tag

Kalsifikasi

Kategori

Sumber Laporan

Cari Area :

Area

Provinsi

Kabupaten

Kecamatan

Kelurahan/Desa

Laporan Selesai ?

Gambar 6

D Di bagian “Laporan”,
isilah:

D1 “Tanggal Laporan”
dengan tanggal pelapor
menyerahkan Dokumen.

D2 “Isi Laporan”
dengan ringkasan kasus
pelapor yang disarikan
dari dokumen tersebut.

D3 “Tag” dengan kata
kunci kasus

DATA PELAPOR

Email

No Telp

Nama Depan **D**

Nama Belakang

LAPORAN

Tanggal Laporan Rahasia Anonim

Isi laporan

Lampiran

Tag

Kalsifikasi

Kategori

Sumber Laporan

Area

Provinsi

Kabupaten

Kecamatan

Kelurahan/Desa

Laporan Selesai?

Gambar 6

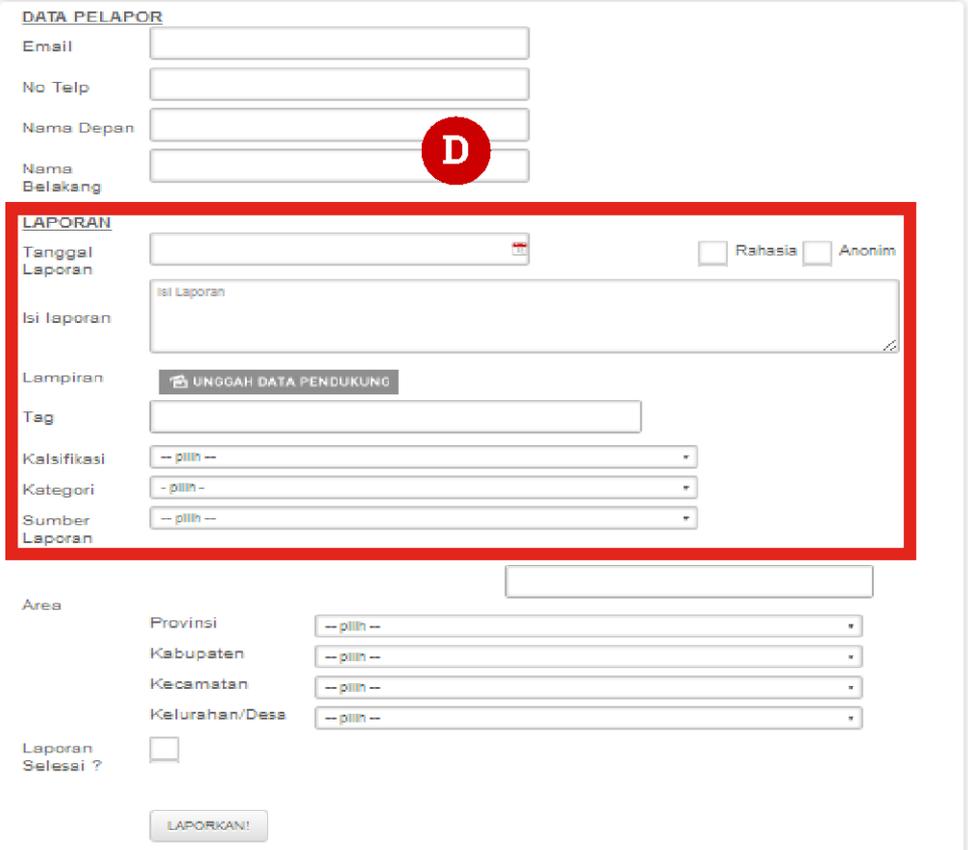
Form Manual

Selanjutnya, bagian **LAPORAN** diisi dengan :

D4 “Klasifikasi” dengan tipe laporan

D5 “Kategori” dengan kategori laporan

D6 “Sumber laporan” dengan cara berkas pelapor tersebut diperoleh.



The image shows a web form for manual reporting. The form is divided into two main sections: 'DATA PELAPOR' and 'LAPORAN'. The 'LAPORAN' section is highlighted with a red border. A red circle with the letter 'D' is placed over the 'Nama Depan' field in the 'DATA PELAPOR' section. A red arrow points from the 'D4' text to the 'Klasifikasi' dropdown menu in the 'LAPORAN' section.

DATA PELAPOR

Email

No Telp

Nama Depan **D**

Nama Belakang

LAPORAN

Tanggal Laporan Rahasia Anonim

Isi laporan

Lampiran

Tag

Klasifikasi

Kategori

Sumber Laporan

Area

Provinsi

Kabupaten

Kecamatan

Kelurahan/Desa

Laporan Selesai?

Gambar 6

E Pada isian “Area”, lengkapi Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, dan Desa/Kelurahan pelapor.

Fitur “Cari Area” juga dapat dimanfaatkan untuk pencarian cepat lokasi pelapor.

Jika laporan tidak memiliki lokasi spesifik, pada kolom Provinsi dapat diisi “Nasional”

The image shows a web form for reporting. The form is titled "DATA PELAPOR" and contains several sections:

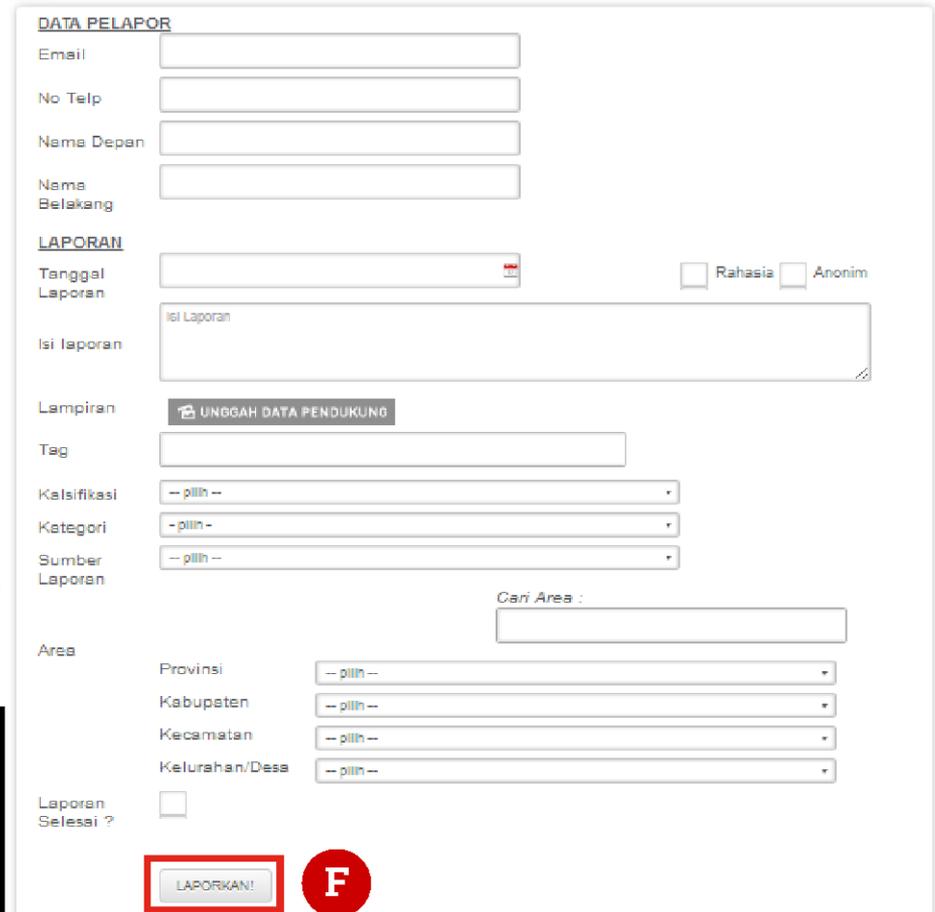
- DATA PELAPOR:** Includes input fields for Email, No Telp, Nama Depan, and Nama Belakang.
- LAPORAN:** Includes a date field for "Tanggal Laporan", checkboxes for "Rahasia" and "Anonim", a text area for "Isi laporan", and a button for "UNGGAH DATA PENDUKUNG".
- Tag:** A text input field.
- Kalsifikasi:** A dropdown menu.
- Kategori:** A dropdown menu.
- Sumber Laporan:** A dropdown menu.
- Area:** A section highlighted with a red box, containing a "Cari Area" search field and dropdown menus for "Provinsi", "Kabupaten", "Kecamatan", and "Kelurahan/Desa".
- Laporan Selesai ?** A checkbox.
- LAPORKAN!** A button.

A red circle with the letter "E" is placed over the "Kategori" dropdown menu. A red arrow points from the text on the left towards the "Area" section.

Gambar 6

Form Manual

F Jika seluruh informasi telah diisi, tekan tombol "LAPORKAN!" untuk mengirim laporan.



The image shows a web form for reporting. It is divided into two main sections: "DATA PELAPOR" and "LAPORAN".

DATA PELAPOR

- Email:
- No Telp:
- Nama Depan:
- Nama Belakang:

LAPORAN

- Tanggal Laporan: Rahasia Anonim
- Isi Laporan:
- Lampiran:
- Tag:
- Kalsifikasi:
- Kategori:
- Sumber Laporan:
- Area:
- Provinsi:
- Kabupaten:
- Kecamatan:
- Kelurahan/Desa:
- Laporan Selesai?:

At the bottom, there is a button labeled "LAPORKAN!" and a red circle containing the letter "F". A red arrow points from the text on the left to the "LAPORKAN!" button.

Gambar 6

Form Manual (Jika Laporan Sudah Selesai)

G Bubuhkan tanda centang pada “Laporan Selesai?” jika laporan sudah diselesaikan di luar sistem LAPOR! dan tidak memerlukan tindak lanjut.

Gambar 6

DATA PELAPOR

Email

No Telp

Nama Depan

Nama Belakang

LAPORAN

Tanggal Laporan Rahasia Anonim

Isi Laporan

Lampiran

Tag

Kualifikasi

Kategori

Sumber Laporan

Cari Area :

Area

Provinsi

Kabupaten

Kecamatan

Kelurahan/Desa

Laporan Selesai?

G

Form Manual (Jika Laporan Sudah Selesai)

G1 Setelah pilihan tersebut dicentang, akan muncul kolom tambahan di bawah “Laporan Selesai?” untuk diisi sebelum laporan dapat dilaporkan.

Gambar 7

The screenshot shows a web form titled "Laporan Selesai?" with a green checkmark icon. The form contains the following elements:

- G1**: A checkbox labeled "Laporan Selesai?" which is checked.
- G2**: A text input field labeled "Judul Laporan".
- G2**: A dropdown menu labeled "Ombudsman" with the text "-- pilih --" and a downward arrow.
- G3**: A text input field labeled "Unit Terkait".
- G4**: A large text area labeled "Tindak Lanjut Laporan :".
- G5**: A button labeled "UNGGAH DATA PENDUKUNG" with a document icon.
- G6**: A button labeled "LAPORKAN!"

G2 Pada “Judul Laporan”, tuliskan judul yang mewakili substansi pelapor dan lokasi kejadian.

G3 Pada “Ombudsman”, isikan unit kerja Ombudsman yang menangani laporan, sesuai kategori dan tipe laporan. (Apabila tidak ada bidang Ombudsman yang sesuai, pilih “Bidang Lainnya”)

Gambar 7

The image shows a web form for submitting a report. At the top left, there is a checkbox labeled "Laporan Selesai?" with a green checkmark. Below this, the form contains several input fields and buttons, each marked with a red circle and a letter:

- G1**: A red circle next to the "Judul Laporan" label.
- G2**: A red circle next to the text input field for the report title.
- G3**: A red circle next to the dropdown menu for selecting the Ombudsman unit, which currently shows "-- pilih --".
- G4**: A red circle next to the large text area for "Tindak Lanjut Laporan".
- G5**: A red circle next to the "UNGGAH DATA PENDUKUNG" button, which includes a paperclip icon.
- G6**: A red circle next to the "LAPORKAN!" button.

Other visible elements include the "Unit Terkait" text input field and the "Lampiran" label.

G3 Pada “Unit terkait”, isikan unit yang menangani permasalahan dalam laporan.

G4 Pada “Tindak lanjut laporan”, tuliskan secara detail langkah-langkah yang sudah dan akan diambil untuk menyelesaikan masalah pelapor.

G5 Jika ingin menyertakan berkas lampiran dalam tindak lanjut, gunakan tombol “UNGGAH DATA PENDUKUNG”.

Gambar 7

The image shows a web form for reporting. At the top left, there is a checkbox labeled "Laporan Selesai?" with a green checkmark. Below this, there are three input fields: "Judul Laporan" (text input), "Ombudsman" (dropdown menu with "-- pilih --"), and "Unit Terkait" (text input). Below these is a large text area labeled "Tindak Lanjut Laporan :". At the bottom left, there is a "Lampiran" label. To its right is a button labeled "UNGGAH DATA PENDUKUNG" with a folder icon. At the very bottom, there is a button labeled "LAPORKAN!". Six blue circular callouts with white numbers 1 through 6 point to the following elements: 1. Judul Laporan input field; 2. Ombudsman dropdown menu; 3. Unit Terkait input field; 4. Tindak Lanjut Laporan text area; 5. UNGGAH DATA PENDUKUNG button; 6. LAPORKAN! button.

G6 Setelah seluruh isian di bawah “Laporan Selesai?” terisi, klik tombol “LAPORKAN!”

Gambar 7

The screenshot shows a web form for reporting. At the top left, there is a section titled "Laporan Selesai?" with a green checkmark icon. Below this, there are several input fields and a button, each marked with a blue circle containing a number from 1 to 6. 1. A text input field for "Judul Laporan". 2. A dropdown menu for "Ombudsman" with "Pilih -" visible. 3. A text input field for "Unit Terkait". 4. A large text area for "Tindak Lanjut Laporan :". 5. A button labeled "UNGGAH DATA PENDUKUNG" with a paper icon, located below the "Lampiran" label. 6. A button labeled "LAPORKAN!" at the bottom of the form.

Monitoring

Memonitor tindaklanjut laporan dan melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong ketuntasan setiap laporan

Rekapitulasi/ Unit

A Rekapitulasi di bagian atas halaman situs LAPOR!, klik tombol “Rekapitulasi Unit”

Gambar 4

The screenshot shows the LAPOR! website dashboard. At the top, there is a navigation bar with the LAPOR! logo and a search bar. Below the navigation bar, there is a sidebar with a 'Rekapitulasi Unit' button highlighted by a red arrow. The main content area displays a list of reports with columns for 'Semua', 'Belum', 'Proses', 'Selesai', and 'Salip'. The reports listed include:

- 6289535891xxxx**: Kegiatan Syuting di Jl. Braga. Yth. Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung, LAPORAN . Kegiatan syuting jalan braga arus jalan pacot merayap macet total!!! Mohon ditindaklanjuti, terima kasih.
- 6289535891xxxx**: Dana PIPPK Tersumbat. Yth. Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung, saya dari Karang taruna kelurahan braga akan pengaduan dana pipk kami selalu tersumbat... Mohon ditindaklanjuti, terima kasih.
- Anonim**: Mempertanyakan Hak-hak Sebagai Tenagakerja. Yth. Dinas Tenaga Kerja (Dinaker) Kota Bandung, Kepada Yth. Kepala Dinaker Kota Bandung Saya telah bekerja hampir 17 tahun di Pt.Citra Boga Kumala atau yang lebih dikenal dengan nama HOKBEN dan sekarang telah Resign sesuai prosedur 1 bulan... baca selengkapnya.
- 628221040xxxx**: Pelayanan Kelurahan Lambat dan Bertele tele. Yth. Kecamatan Sukajadi, Kota Bandung, Pelayanan di Kelurahan Cipedes lambat dan bertele-tele. Seolah-olah masih mengharapkan uang pelicin Mohon ditindaklanjuti, terima kasih.
- Anonim**: Saluran Pembuangan Air Kotor di Jl. Suniaraja Rusak Akibat Banjir. Yth. Pemerintah Kota Bandung, Saluran pembuangan air kotor yang bolong dan tutup bak kontrol

On the right side, there is a sidebar with a 'Rekapitulasi Unit' button highlighted by a red arrow. Below the button, there is a pie chart showing the number of reports (23) and a breakdown of their status: 87% (pink), 12% (green), and 1% (yellow). Below the pie chart, there is a section for 'Laporan Terhangat' and 'Kisah Sukses'.

Gambar 4

B Pilih unit yang perlu di monitor

The screenshot displays the LAPOR! web application interface. At the top, there is a search bar and navigation links for 'BERANDA', 'STATISTIK', 'OPINI KEBIJAKAN', and 'DASHBOARD'. The main content area shows a list of reports under the 'Penelusuran Lanjutan' section. A red box highlights a dropdown menu labeled '-- Pilih Unit --' with a red arrow pointing to it. The sidebar on the right contains a 'Jumlah Laporan' section with a pie chart showing 23 reports: 67% (pink) for 'Belum ada tindak lanjut', 13% (green) for 'Dalam proses tindak lanjut', and 20% (yellow) for 'Tindak lanjut selesai'. Below this is a 'Laporan Terhangat' section with a list of reports and a 'Kisah Sukses' section.

Status	Persentase
Belum ada tindak lanjut	67%
Dalam proses tindak lanjut	13%
Tindak lanjut selesai	20%

Judul Laporan
Berapa Lama Menunggu
Penerapan Sistem Pelumasan
Pelayanan Membuat e-KTP
Berapa Lama Waktu Verifikasi
Sudah Satu Tahun e-KTP Belum
Peran Inspektoral Kementerian
Informasi Aturan Penggajian
Tolong Tertibkan Tambang
Penahanan Ijazah Selama Kerja
Rumah Prostitusi Dan Bisnis

Hold Laporan

A Klik=> **Hold Laporan**
Untuk mencegah laporan yang masih perlu dijawab atau ditindaklanjuti.

Gambar 4



A

Intervensi Laporan

B Cara:

Di bagian “Tambahkan tindak lanjut”, isilah:

1 Temukan tambahkan tindak lanjut

2 Temukan tambahkan tindak

3 Klik “Krim”

Gambar 4

TINDAK LANJUT LAPORAN : **KOMENTAR PUBLIK :**

Pemerintah Kota Bandung [Sri Marliani]
Didisposisikan ke Kecamatan Coblong, Kota Bandung (Pemerintah Kota Bandung)
Salinan ke: Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung (Pemerintah Kota Bandung), Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya (Distrarol) Kota Bandung (Pemerintah Kota Bandung)
04 October 2016 09:01:42

Kecamatan Coblong, Kota Bandung (Pemerintah Kota Bandung) [Yayan Hendrayana]
Terima kasih atas masukannya. Kami akan segera menindaklanjutinya dengan mendatangi lokasi. Mohon tunggu konfirmasi kami berikutnya. Nhn.
05 October 2016 14:22:10

Tambahkan tindak lanjut:

UNGGAH DATA PENDUKUNG **B** **KIRIM** **rahasia**

Menu **Kembali ke atas**

Download Aplikasi
Android BlackBerry iPhone

Tweets by LAPOR1703
LAPOR1703 @LAPOR1703
Simak aktivitas Pengelola LAPOR1 melalui blog lapori.go.id dan kanal Instagram @LAPOR1703 Instagram.com/lapor1703

Masuk tab Disposisi



Pencatatan Jejak Tindak Lanjut

- Administrator dapat mencatat tindakan-tindakan yang telah dilakukan kepada instansi yang berwenang dalam rangka *follow up* atas hasil (kualitas / kuantitas) tindak lanjut yang diberikan instansi untuk laporan-laporan yang ada di LAPOR!.
- Tujuan pencatatan ini adalah untuk merekam aktivitas yang telah dilakukan bersama instansi terkait, sekaligus untuk mempermudah koordinasi internal antar administrator.

Gambar 4

Approve Disposisi Pending Arsip Statistik Notifikasi

Disposisi Kementerian Lembaga

Tanggal Disposisi [] - []

Unit: Semua

Status: Semua

Klasifikasi: -- Pilih Klasifikasi --

Kategori: -- Pilih Kategori --

Tag: []

Disposisi Oleh: Semua

Pelapor: Masukkan sebagian nama pelapor/alamatno hp

Hanya Laporan yang ditandai

Disposisi oleh Pemerintah Kota Bandung

Urutkan berdasarkan: Tanggal Laporan

A - Z Z - A

RELOAD EXPORT (.xls)

Wlsmu Priyogusatyo #192271 | B06 | 07 December 2012 10:12:21 | Kota Bandung | Infrastruktur

Pertanyaan mengenai pembangunan MRT Bandung

Agustus lalu saya baca berita bahwa Bandung akan membangun MRT :
(<http://bandung.detik.com/read/2012/08/28/081308/2000574/486/rute-mrt-bandung-dari-dago-hingga-soreang>) mohon memberikan informasi yang update progressnya kepada masyarakat. Untuk pr... selengkapnya

1 tindak lanjut 1 komentar Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Bandung 17 October 2013 10:55:10

UBAH DISPOSISI

TINDAK LANJUT

10 HARI KERJA

0 FOLLOW UP

Rohmatika Adillah #193268 | B06 | 20 May 2013 13:59:46 | Kota Bandung | Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola

Pengurusan Surat Ijin Usaha dipungut biaya tidak jelas

Minta Surat Keterangan Domisili Perusahaan, bayar 900ribu. NEGO

Bandung, 20 Mei 2013

Saya ingin melegalkan PT yang berkecasi di sebuah Mall di Bandung. Setelah bayar uang rokok ke RT dan RW masing-masing 20rb, giliran mel... selengkapnya

2 tindak lanjut 2 komentar Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung 17 October 2013 14:07:01

UBAH DISPOSISI

TINDAK LANJUT

12 HARI KERJA

0 FOLLOW UP

1 Klik "Follow Up"

Gambar 4

Approve Disposisi Pending Arsip Statistik Notifikasi

Disposisi Kementerian/Lembaga

Tanggal Disposisi: [] - []

Unit: Semua

Status: Semua

Klasifikasi: -- Pilih Klasifikasi --

Kategori: -- Pilih Kategori --

Tag: []

Disposisi Oleh: Semua

Pelapor: Masukkan sebagian nama pelapor/email/no hp

Urutkan berdasarkan: Tanggal Laporan

A - Z Z - A

Hanya Laporan yang ditandai

Disposisi oleh Pemerintah Kota Bandung

RELOAD

EXPORT (.xls)

Wilsu Pryogusatyo #192271 | BDD | 07 December 2012 10:12:21 | Kota Bandung | Infrastruktur

Pertanyaan mengenai pembangunan MRT Bandung

Agustus lalu saya baca berita bahwa Bandung akan membangun MRT :
(<http://bandung.cetak.com/read/2012/08/28/081308/2000574486/rute-mrt-bandung-dari-dago-hingga-goreapp>)
Informasi yang update progressnya kepada masyarakat. Untuk pr... selengkapnya

1 tindak lanjut 1 komentar Dinas Pehubungan (Dishub) Kota Bandung 17 October 2012 14:10

Rohmatika Adillah #793258 | BDD | 20 May 2013 13:59:46 | Kota Bandung | Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola

Pengurusan Surat Ijin Usaha dipungut biaya tidak jelas

Minta Surat Keterangan Domisili Perusahaan, bayar 900rbu. NEGO

Bandung, 20 Mei 2013

Saya ingin melegalkan PT yang berlokasi di sebuah Mall di Bandung. Setelah bayar uang rokok ke RT dan RW masing-masing 20rb, giliran mel... selengkapnya

2 tindak lanjut 2 komentar Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung 17 October 2013 14:07:01

UBAH DISPOSISI

TINDAK LANJUT

12 HARI KERJA

0 FOLLOW UP

1

0 FOLLOW UP

2 Masukkan Tanggal, User, dan Keterangan

- Kolom “Tanggal” diisi dengan tanggal aktivitas dilakukan
- User diisi dengan nama Administrator yang melakukan aktivitas
- Keterangan diisi dengan keterangan aktivitas yang dilakukan

Klik “Save” untuk menyimpan

Gambar 4

History Follow Up Tindak Lanjut

Tanggal	User	Keterangan
---------	------	------------

Input Data Follow Up

Tanggal : 2014-07-16

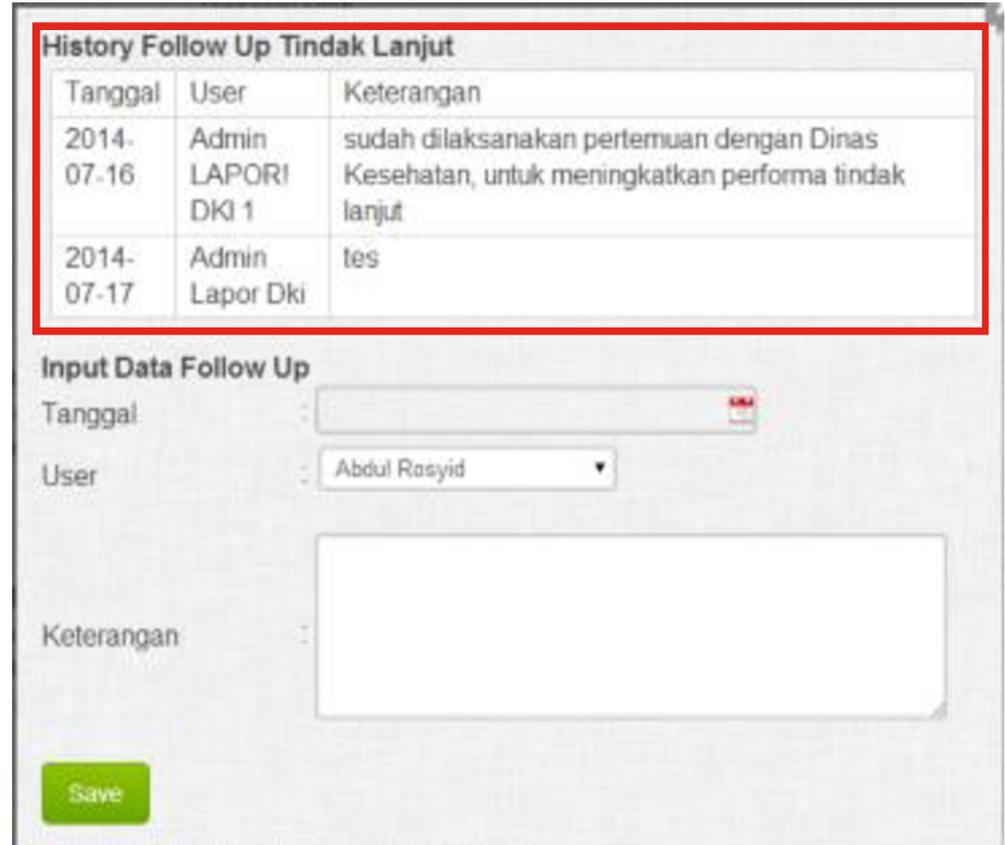
User : Abdul Rosyid

Keterangan : pejabat penghubung instansi sudah dihubungi via telpon untuk menanyakan kendala yang menghambat proses tindak lanjut laporan-laporan

Save 2

Hasil
penginputan
data **Follow Up**
muncul di
**History Follow
Up**

Gambar 4



The screenshot displays a web interface with two main sections. The top section, titled 'History Follow Up Tindak Lanjut', contains a table with three columns: 'Tanggal', 'User', and 'Keterangan'. The table lists two entries: one from 2014-07-16 by Admin LAPORI DKI 1, and another from 2014-07-17 by Admin Lapor Dki. The bottom section, titled 'Input Data Follow Up', includes a date input field, a dropdown menu for 'User' (currently showing 'Abdul Rosyid'), a large text area for 'Keterangan', and a green 'Save' button. A red arrow points from the text on the left towards the table in the history section.

Tanggal	User	Keterangan
2014-07-16	Admin LAPORI DKI 1	sudah dilaksanakan pertemuan dengan Dinas Kesehatan, untuk meningkatkan performa tindak lanjut
2014-07-17	Admin Lapor Dki	tes

Input Data Follow Up

Tanggal :

User :

Keterangan :

Modul Pejabat Penghubung

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)

EMIDA SUPARTI, SH, MAP

KEPALA BIDANG SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

TATA CARA

**Memberikan Tindak Lanjut
pada Laporan**

Log in LAPOR!

Gambar 1

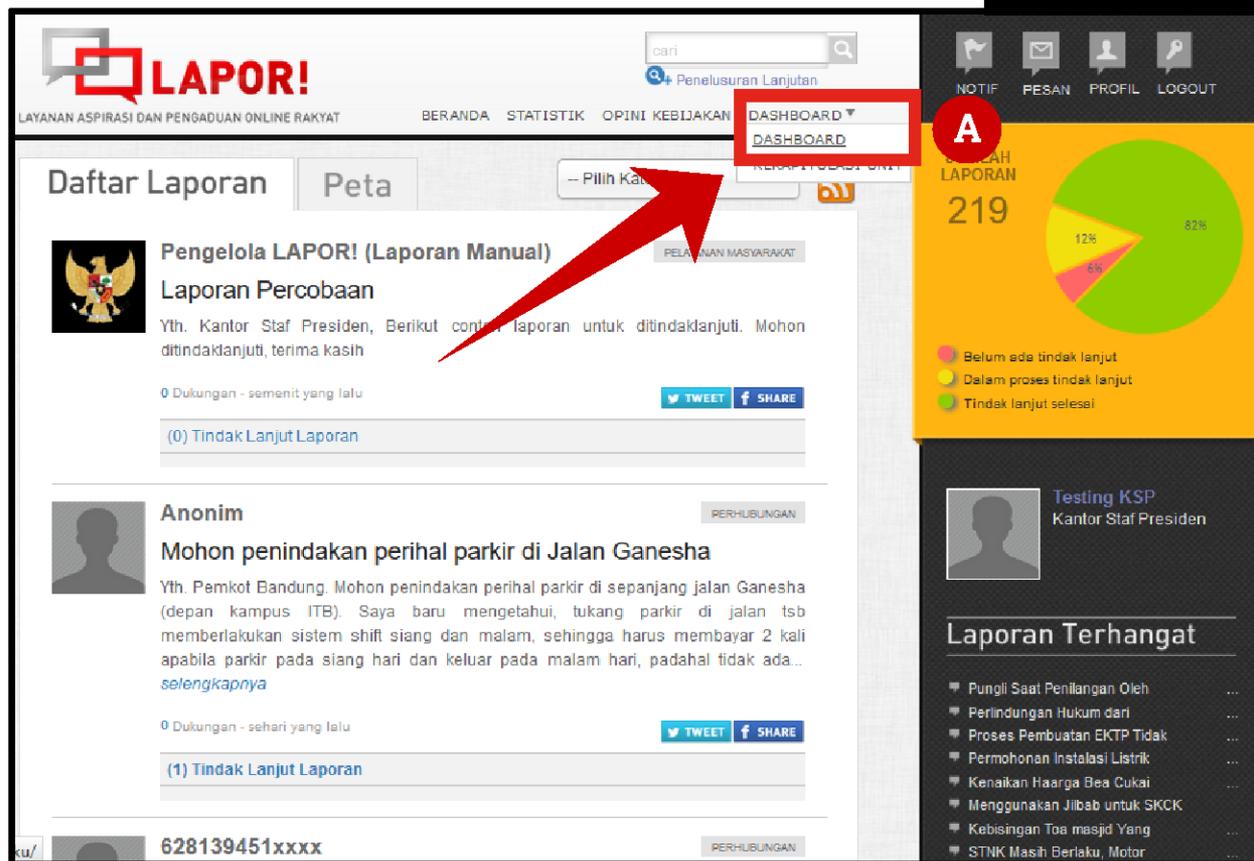
Situs aplikasi LAPOR! dapat diakses pada url www.lapor.go.id. Berikut ini adalah tampilan utama atau halaman depan situs aplikasi LAPOR!



A Log in menggunakan akun
Pejabat penghubung

Memberikan tindak lanjut

A Masuk ke halaman *dashboard* dengan menekan tautan "DASHBOARD" pada menu atas



Gambar 1

The screenshot shows the LAPOR! website interface. The top navigation bar includes a search bar, a 'Penelusuran Lanjutan' button, and a menu with 'DASHBOARD' and 'DASHBOARD' (highlighted with a red box). A red arrow points to the 'DASHBOARD' link. The main content area shows a list of reports, including 'Pengelola LAPOR! (Laporan Manual)' and 'Anonim'. A sidebar on the right displays a pie chart with 219 total reports and a list of 'Laporan Terhangat'.

DAFTAR LAPORAN
219

LAPORAN TERHANGAT

- Pungli Saat Penilangan Oleh
- Perindungan Hukum dari
- Proses Pembuatan EKTP Tidak
- Permohonan Instalasi Listrik
- Kenaikan Harga Bea Cukai
- Menggunakan Jilbab untuk SKCK
- Kebisingan Toa masjid Yang
- STNK Masih Berlaku, Motor

Memberikan tindak lanjut

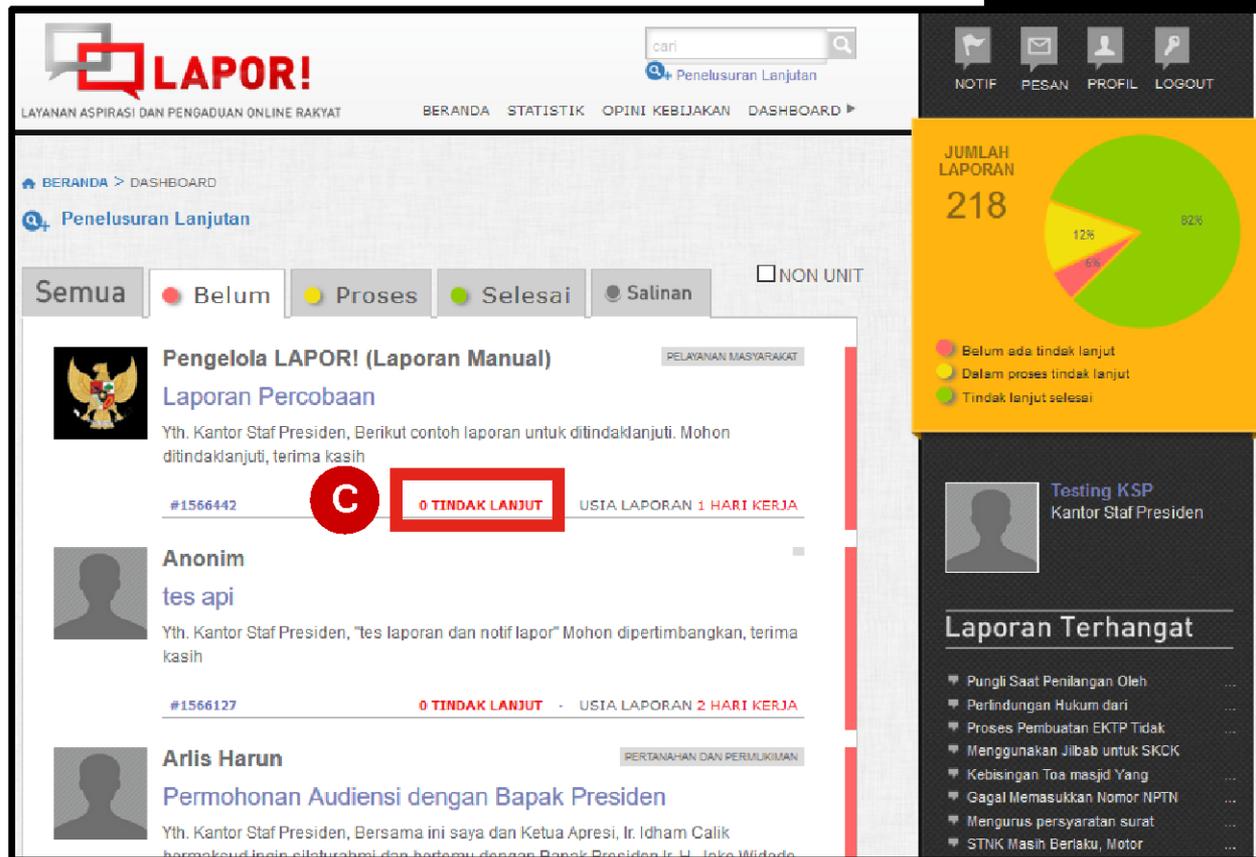
B Pilih laporan yang masih berstatus Belum (merah) atau Proses (kuning)

Gambar 1

The screenshot shows the LAPOR! web application interface. At the top, there is a search bar with the text 'cari' and a magnifying glass icon. Below the search bar, the text 'LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT' is displayed. The main navigation menu includes 'BERANDA', 'STATISTIK', 'OPINI KEBIJAKAN', and 'DASHBOARD'. The current page is 'Penelusuran Lanjutan', indicated by a blue circular icon and a red circle with the letter 'B' next to it. Below the navigation, there is a filter bar with the following options: 'Semua', 'Belum' (with a red dot), 'Proses' (with a yellow dot), 'Selesai' (with a green dot), and 'Salinan'. A checkbox for 'NON UNIT' is also present. The main content area displays a list of reports. The first report is titled 'Pengelola LAPOR! (Laporan Manual)' and is categorized as 'PELAYANAN MASYARAKAT'. It has a status of '0 TINDAK LANJUT' and 'USIA LAPORAN 1 HARI KERJA'. The second report is titled 'Saran Untuk LAPOR' by 'Yusuf Chandra' and is categorized as 'KRITIK/SARAN UNTUK LAPOR!'. It has a status of 'LAPORAN SELESAI'. The third report is titled 'tes api' by 'Anonim'. On the right side of the dashboard, there is a summary card titled 'JUMLAH LAPORAN' showing a total of 219 reports. A pie chart below this card shows the distribution of report statuses: 82% (green), 12% (yellow), and 6% (pink). Below the pie chart, there is a legend: 'Belum ada tindak lanjut' (pink), 'Dalam proses tindak lanjut' (yellow), and 'Tindak lanjut selesai' (green). At the bottom right, there is a section titled 'Laporan Terhangat' with a list of reports: 'Pungli Saat Penilangan Oleh...', 'Perlindungan Hukum dari...', 'Proses Pembuatan EKTP Tidak...', 'Permohonan Instalasi Listrik...', 'Kenaikan Harga Bea Cukai...', 'Mengggunakan Jilbab untuk SKCK...', 'Kebersihan Toa masjid Yang...', and 'STNK Mesin Berlaku, Motor...'. The top right corner of the dashboard has navigation icons for 'NOTIF', 'PESAN', 'PROFIL', and 'LOGOUT'.

Memberikan tindak lanjut

C Klik tulisan “TINDAK LANJUT” untuk masuk ke halaman laporan yang dipilih.



LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

BERANDA STATISTIK OPINI KEBIJAKAN DASHBOARD ▶

BERANDA > DASHBOARD
Penelusuran Lanjutan

Semua ● Belum ● Proses ● Selesai ● Salinan NON UNIT

Pengelola LAPOR! (Laporan Manual) PELAYANAN MASYARAKAT
Laporan Percobaan
Yth. Kantor Staf Presiden, Berikut contoh laporan untuk ditindaklanjuti. Mohon ditindaklanjuti, terima kasih
#1566442 **C** **0 TINDAK LANJUT** USIA LAPORAN 1 HARI KERJA

Anonim
tes api
Yth. Kantor Staf Presiden, "tes laporan dan notif lapor" Mohon dipertimbangkan, terima kasih
#1566127 **0 TINDAK LANJUT** USIA LAPORAN 2 HARI KERJA

Arlis Harun PERTANAHAN DAN PERMILIKAN
Permohonan Audiensi dengan Bapak Presiden
Yth. Kantor Staf Presiden, Bersama ini saya dan Ketua Apresi, Ir. Idham Calik bermaksud ingin bertemu dan bertemu dengan Bapak Presiden Ir. H. Joko Widodo

Gambar 1

NOTIF PESAN PROFIL LOGOUT

JUMLAH LAPORAN
218

82%
12%
6%

● Belum ada tindak lanjut
● Dalam proses tindak lanjut
● Tindak lanjut selesai

Testing KSP
Kantor Staf Presiden

Laporan Terhangat

- Pungli Saat Penilangan Oleh
- Perlindungan Hukum dari
- Proses Pembuatan EKTP Tidak
- Menggunakan Jilbab untuk SKCK
- Kebisingan Toa masjid Yang
- Gagal Memasukkan Nomor NPTN
- Mengurus persyaratan surat
- STNK Masih Berlaku, Motor

Memberikan tindak lanjut

D Bagian ini berisi judul laporan, isi laporan, lampiran, serta informasi tambahan.

E Bagian ini berisi *metadata* laporan

F Tindak lanjut laporan dapat dilakukan pada bagian ini

The screenshot displays the LAPOR! web application interface. The main content area is divided into several sections:

- Section D (Red box):** Contains the report details for "Laporan Percobaan". It includes the title, location (Yoi, Kantor Staf Presiden), a description, and a list of attachments. The "INFORMASI TAMBAHAN" section is currently empty.
- Section E (Red box):** Contains the report's metadata, including the tracking ID (1566442), user (Pengelola LAPOR!), platform (Web), date (17 August 2018 00:00:00), category (Pelayanan Masyarakat), area (Nasional), status (Belum), and number of attachments (1). It also features social media sharing buttons for Twitter, Facebook, Email, and Print.
- Section F (Red box):** Contains the "TINDAK LANJUT LAPORAN" section, where the user "Administrator" has posted a comment: "Dilaporkan ke Kantor Staf Presiden" on 28 August 2018 at 01:20:43. Below the comment is a text input field for "Berikan tindak lanjut:" and a "KIRIM" button.

The sidebar on the right includes a notification area with a pie chart showing 219 total reports, categorized by status: 12% (Belum ada tindak lanjut), 63% (Dalam proses tindak lanjut), and 25% (Tindak lanjut selesai). Below this is a user profile for "Testing KSP" and a list of "Laporan Terkait" and "Laporan Terhangat". At the bottom, there is a "Download Aplikasi" button.

Gambar 2

Memberikan tindak lanjut

F1 Tuliskan tindak lanjut pada kolom bertuliskan “Tambahkan tindak lanjut:”

F2 Jika dibutuhkan, tambahkan lampiran pendukung berupa dokumen atau foto dengan klik tombol “UNGGAH DATA PENDUKUNG”

F3 Setelahnya, klik “KIRIM”

Gambar 2-1

The screenshot shows a web interface for reporting and follow-up actions. At the top, there are two tabs: "TINDAK LANJUT LAPORAN :" (selected) and "KOMENTAR PUBLIK :". Below the tabs, there is a section for "Administrator" with a sub-header "Disposisikan ke Kantor Staf Presiden" and a timestamp "August 2018 01:20:43". A blue circle with "F-1" is next to the timestamp. Below this, there is a text input field labeled "Tambahkan tindak lanjut :" containing the text "Yth. Pelapor,". Below the input field, there is a text area containing the text "Terima kasih atas laporan saudara, terkait hal tersebut, akan kami sampaikan kepada pengelola terkait." and "Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih." Below the text area, there are three buttons: "UNGGAH DATA PENDUKUNG" (with a red box around it and a blue circle with "F-2" next to it), "KIRIM" (with a red box around it and a blue circle with "F-3" next to it), and a partially visible "KIRIM" button.

Memberikan tindak lanjut

G Tindak lanjut yang telah ditambahkan akan terlihat pada kolom terbawah.

The screenshot displays the LAPORI web application interface. At the top, there is a navigation bar with the LAPORI logo, a search bar, and links for 'Penelusuran Lanjutan', 'BERANDA', 'STATISTIK', 'OPINI KEBLIJAKAN', and 'DASHBOARD'. A sidebar on the right shows 'JUMLAH LAPORAN' (219) with a pie chart and a list of 'Laporan Terkait' and 'Laporan Terhangat'. The main content area is titled 'Laporan Percobaan' and contains a report from 'Yn: Kantor Staf Presiden'. The report details include 'TRACKING ID: 1566442', 'USER: Pengelola LAPORI (Laporan Manual)', 'PLATFORM: Web', 'TANGGAL: 17 August 2016 00:00:00', 'KATEGORI: Pelayanan Masyarakat', 'AREA: Nasional', 'STATUS: Proses', and 'DILIHAT: 1'. Below the report, there are social media sharing buttons (Twitter, Facebook, Email, Print). A section titled 'TINDAK LANJUT LAPORAN' and 'KOMENTAR PUBLIK' shows a comment from 'Administrator' (Kantor Staf Presiden) dated 17 August 2016 01:30:43. A red box highlights a follow-up action entry from 'Kantor Staf Presiden [Testing KSP]' dated 18 August 2016 01:35:37, which includes the text: 'Terima kasih atas laporan saudara, terkait hal tersebut, akan kami sampaikan kepada pengelola terkait. Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kejasmanya diucapkan terima kasih. Salam, Pengelola LAPORI'.

Gambar 3



Menambahkan Laporan secara Manual

Menggunakan fitur Form Manual

Form Manual

A Klik tombol “PESAN” pada menu kanan atas

Gambar 4

LAPOR!

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

BERANDA STATISTIK OPINI KEBIJAKAN DASHBOARD

BERANDA > TINDAK LANJUT LAPORAN

Laporan Percobaan

LAPORAN:
Yth. Kantor Staf Presiden,
Berikut contoh laporan untuk ditindaklanjuti.
Mohon ditindaklanjuti, terima kasih

LAMPIRAN:
Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:
Tidak ada informasi tambahan

TRACYKRS ID#: 1586442
USER: Pengelola LAPOR! (Laporan Manual)
PLATFORM: Web
TANGGAL: 17 August 2016 00:00:00
KATEGORI: Pelayanan Masyarakat
AREA: Nasional
STATUS: Proses
DILIHAT: 1
DUKUNGAN: 0

Tweet SHARE EMAIL PRINT

PESAN

219

82%
13%
5%

Belum ada tindak lanjut
Dalam proses tindak lanjut
Tindak lanjut selesai

Testing KSP
Kantor Staf Presiden

Laporan Terkait

- Laporan Pembakaran Lahan Warga
- Pelaporan mengenai pembangunan
- Terima Kasih Kantor Imigrasi
- Pelayanan di Kec. Regol
- jalan cagak ciraden rusak parah
- Pengajuan KUR ke Bank Bermasalahn
- Pengaduan pengurusan KRK

Form Manual

B Setelah masuk pada halaman pesan, klik *tab* "FORM" pada menu samping kiri

Gambar 5

The screenshot displays the LAPOR! web application interface. At the top, the logo 'LAPOR!' is prominent, with the tagline 'LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT' below it. The navigation bar includes 'BERANDA', 'STATISTIK', 'OPINI KEBIJAKAN', and 'DASHBOARD'. The user profile section shows 'Testing KSP, Kantor Staf Presiden'. The main content area is titled 'PESAN' (Messages) and features a list of messages. A red arrow points to the 'FORM' tab in the left sidebar menu, which is also highlighted with a red box. The messages list includes a greeting from the State Secretariat and a message about the LAPOR! service.

Daftar Pesan	PESAN	Tanggal
	 Kementerian Sekretariat Negara	21 September 2015 15:26:39
	 Selamat Hari Raya Idul Fitri 1436 H LAPOR!	20 July 2015 09:15:49
	 Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat melalui LAPOR! LAPOR!	26 March 2015 11:57:07

1 sampai 3 dari 3

Form Manual

C Pada bagian “Data Pelapor”, isilah identitas pelapor, alamat email, dan/atau nomor HP.

BERANDA > UNIT

Notifikasi

Daftar Pesan

LAPORAN FORM **C**

DAFTAR

ARSIP

STATISTIK

TWITTER

Config

Tweets

Testing KSP
Kantor Staf Presiden

DATA PELAPOR

Email

No Telp

Nama Depan

Nama Belakang

LAPORAN

Tanggal Laporan Rahasia Anonim

Isi laporan

Lampiran

Tag

Kalsifikasi

Kategori

Sumber Laporan

Cari Area :

Area

Provinsi

Kabupaten

Kecamatan

Kelurahan/Desa

Laporan Selesai?

Gambar 6

Form Manual

D Di bagian “Laporan”, isilah:

1 “Tanggal Laporan” dengan tanggal pelapor menyerahkan Dokumen.

2 “Isi Laporan” dengan ringkasan kasus pelapor yang disarikan dari dokumen tersebut.

3 “Tag” dengan kata kunci kasus

BERANDA > UNIT

Notifikasi

Daftar Pesan

LAPORAN MANUAL

FORM

DAFTAR

ARSIP

STATISTIK

TWITTER

Config

Tweets

D

DATA PELAPOR

Email

No Telp

Nama Depan

Nama Belakang

LAPORAN

Tanggal Laporan Rahasia Anonim

Isi laporan

Lampiran

Tag

Kalsifikasi

Kategori

Sumber Laporan

Cari Area :

Area

Provinsi

Kabupaten

Kecamatan

Kelurahan/Desa

Laporan Selesai?

Iesting KSP
Kantor Staf Presiden

Gambar 6

Form Manual

D Di bagian “Laporan”, isilah:

4 “Klasifikasi” dengan tipe laporan

5 “Kategori” dengan kategori laporan

6 “Sumber laporan” dengan cara berkas pelapor tersebut diperoleh.

BERANDA > UNIT

Notifikasi

Daftar Pesan

LAPORAN MANUAL

FORM

DAFTAR

ARSIP

STATISTIK

TWITTER

Config

Tweets

DATA PELAPOR

Email

No Telp

Nama Depan

Nama Belakang

LAPORAN

Tanggal Laporan

Rahasia

Anonim

Isi laporan

Lampiran

UNGGAH DATA PENDUKUNG

Tag

Kalsifikasi

Kategori

Sumber Laporan

Cari Area :

Area

Provinsi

Kabupaten

Kecamatan

Kelurahan/Desa

Laporan Selesai ?

LAPORKAN!

Iesting KSP
Kantor Staf Presiden

Gambar 6

Form Manual

F Pada isian “Area”, lengkapi Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, dan Desa/Kelurahan pelapor.

Fitur “Cari Area” juga dapat dimanfaatkan untuk pencarian cepat lokasi pelapor.

Jika laporan tidak memiliki lokasi spesifik, pada kolom Provinsi dapat diisi “Nasional”

BERANDA > UNIT

Notifikasi

Daftar Pesan

LAPORAN MANUAL

FORM

DAFTAR

ARSIP

STATISTIK

TWITTER

Config

Tweets

DATA PELAPOR

Email

No Telp

Nama Depan

Nama Belakang

LAPORAN

Tanggal Laporan

Isi Laporan

Lampiran

Tag

Kalsifikasi

Kategori

Sumber Laporan

Cari Area :

Area

Provinsi

Kabupaten

Kecamatan

Kelurahan/Desa

Laporan Selesai ?

LAPORKAN!

Istiq KSP
Kantor Staf Presiden

Rahasia Anonim

UNGGAH DATA PENDUKUNG

F

Gambar 6

Form Manual

H Jika seluruh informasi telah diisi, tekan tombol "LAPORKAN!" untuk mengirim laporan.

Gambar 6

BERANDA > UNIT

Notifikasi

Daftar Pesan

LAPORAN MANUAL
FORM

DAFTAR

ARSIP

STATISTIK

TWITTER
Config
Tweets

DATA PELAPOR

Email

No Telp

Nama Depan

Nama Belakang

LAPORAN

Tanggal Laporan Rahasia Anonim

Isi Laporan

Lampiran

Tag

Kalsifikasi

Kategori

Sumber Laporan

Cari Area :

Area

Provinsi

Kabupaten

Kecamatan

Kelurahan/Desa

Laporan Selesai?

H

Form Manual (Jika Laporan Sudah Selesai)

G Bubuhkan tanda centang pada “Laporan Selesai?” jika laporan sudah diselesaikan di luar sistem LAPOR! dan tidak memerlukan tindak lanjut.

Gambar 6

BERANDA > UNIT

Notifikasi

Daftar Pesan

LAPORAN MANUAL
FORM

DAFTAR

ARSIP

STATISTIK

TWITTER
Config
Tweets

Testing KSP
Kantor Staf Presiden

DATA PELAPOR

Email

No Telp

Nama Depan

Nama Belakang

LAPORAN

Tanggal Laporan Rahasia Anonim

Isi laporan

Lampiran

Tag

Kalsifikasi

Kategori

Sumber Laporan

Cari Area :

Area

Provinsi

Kabupaten

Kecamatan

Kelurahan/Desa

Laporan Selesai ?

LAPORKAN!

Form Manual (Jika Laporan Sudah Selesai)

Setelah pilihan tersebut dicentang, akan muncul kolom tambahan di bawah "Laporan Selesai?" untuk diisi sebelum laporan dapat dilaporkan.

Gambar 7

The screenshot shows a web form for reporting a completed report. At the top, there is a checkbox labeled "Laporan Selesai?" with a green checkmark. Below this, there are several input fields and a button, each marked with a callout:

- G-1**: A text input field for "Judul Laporan".
- G-2**: A dropdown menu for "Ombudsman" with the text "pilih --" and a downward arrow.
- G-3**: A text input field for "Unit Terkait".
- G-4**: A large text area for "Tindak Lanjut Laporan :".
- G-5**: A button labeled "UNGAH DATA PENDUKUNG" with a folder icon.
- G-6**: A button labeled "LAPORKAN!".

Below the "Tindak Lanjut Laporan" field, the word "Lampiran" is visible.

Form Manual (Jika Laporan Sudah Selesai)

G1 Pada “Judul Laporan”, tuliskan judul yang mewakili substansi pelapor dan lokasi kejadian.

G2 Pada “Ombudsman”, isikan unit kerja Ombudsman yang menangani laporan, sesuai kategori dan tipe laporan. (Apabila tidak ada bidang Ombudsman yang sesuai, pilih “Bidang Lainnya”)

Gambar 7

The image shows a screenshot of a web form for submitting a report. The form is titled "Laporan Selesai?" with a green checkmark icon. The form contains several fields and buttons, each annotated with a blue circle and a label:

- G-1**: Points to the "Judul Laporan" (Report Title) text input field.
- G-2**: Points to the "Ombudsman" dropdown menu, which currently shows "pilih --".
- G-3**: Points to the "Unit Terkait" (Related Unit) text input field.
- G-4**: Points to the "Tindak Lanjut Laporan" (Follow-up Action) text area.
- G-5**: Points to the "UNGGAH DATA PENDUKUNG" (Upload Supporting Data) button.
- G-6**: Points to the "LAPORKAN!" (Report!) button.

Below the "Tindak Lanjut Laporan" field, there is a "Lampiran" (Attachment) section with a plus icon and the text "UNGGAH DATA PENDUKUNG".

Form Manual (Jika Laporan Sudah Selesai)

G3 Pada “Unit terkait”, isikan unit yang menangani permasalahan dalam laporan.

G4 Pada “Tindak lanjut laporan”, tuliskan secara detail langkah-langkah yang sudah dan akan diambil untuk menyelesaikan masalah pelapor.

G5 Jika ingin menyertakan berkas lampiran dalam tindak lanjut, gunakan tombol “UNGGAH DATA PENDUKUNG”.

Gambar 7

The screenshot shows a web form titled "Laporan Selesai?". At the top left, there is a checkbox labeled "Laporan Selesai?" with a green checkmark. Below this, the form contains several fields and buttons:

- G-1**: A text input field for "Judul Laporan".
- G-2**: A dropdown menu for "Ombudsman" with the text "pilih --" and a downward arrow.
- G-3**: A text input field for "Unit Terkait".
- G-4**: A large text area for "Tindak Lanjut Laporan :".
- G-5**: A button labeled "UNGGAH DATA PENDUKUNG" with a paperclip icon, located below the "Lampiran" label.
- G-6**: A button labeled "LAPORKAN!".

Form Manual (Jika Laporan Sudah Selesai)

G6 Setelah seluruh isian di bawah “Laporan Selesai?” terisi, klik tombol “LAPORKAN!”

Gambar 7

Laporan Selesai?

G-1 Judul Laporan

G-2 Ombudsman

G-3 Unit Terkait

Tindak Lanjut Laporan :

G-4

Lampiran

G-5

G-6