

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)

Putussibau, 18 Juli 2018

Mengapa Pengelolaan Pengaduan Itu Penting ?

2



Tantangan Umum Pengelolaan Pengaduan

3



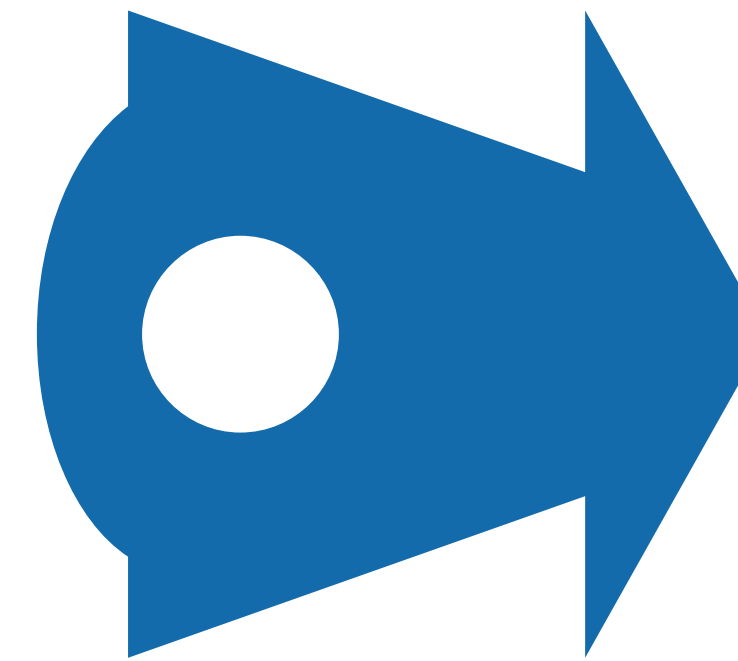
Peran Penting Penanganan Pengaduan bagi Pelayanan Publik yang Lebih Baik

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

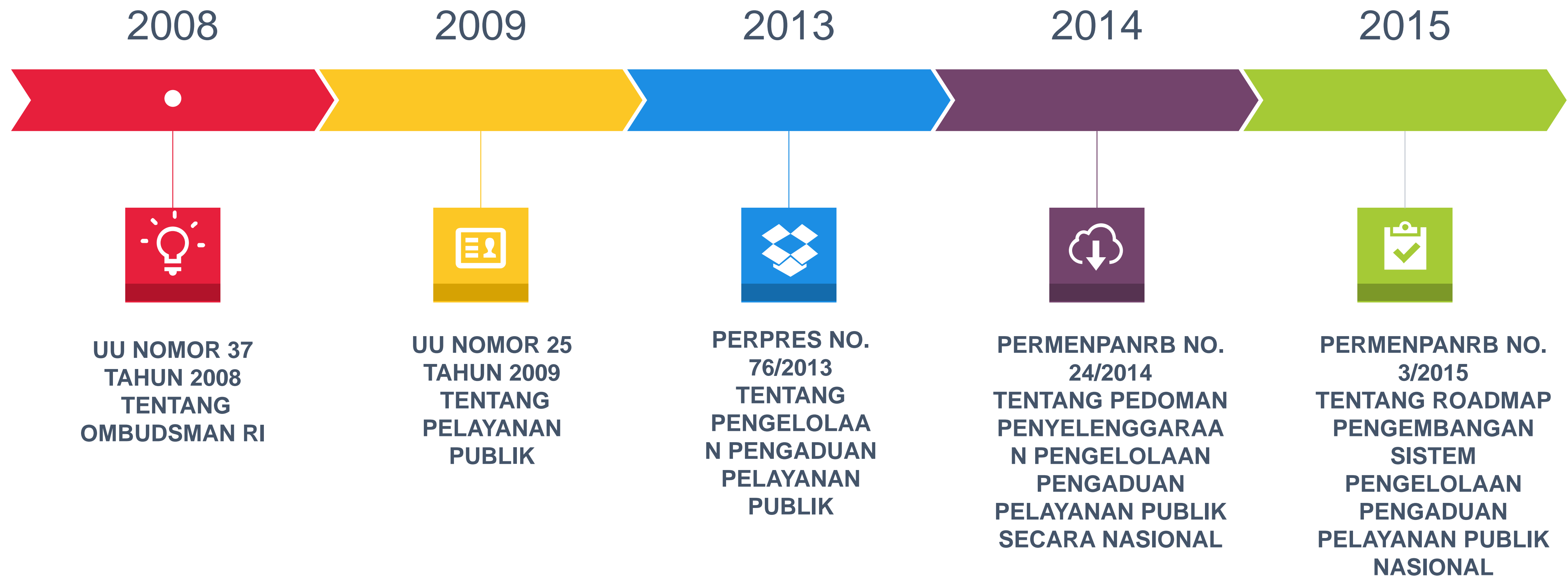


Tujuan Akhir

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

Berbagai Kerangka Hukum & Kebijakan

5



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

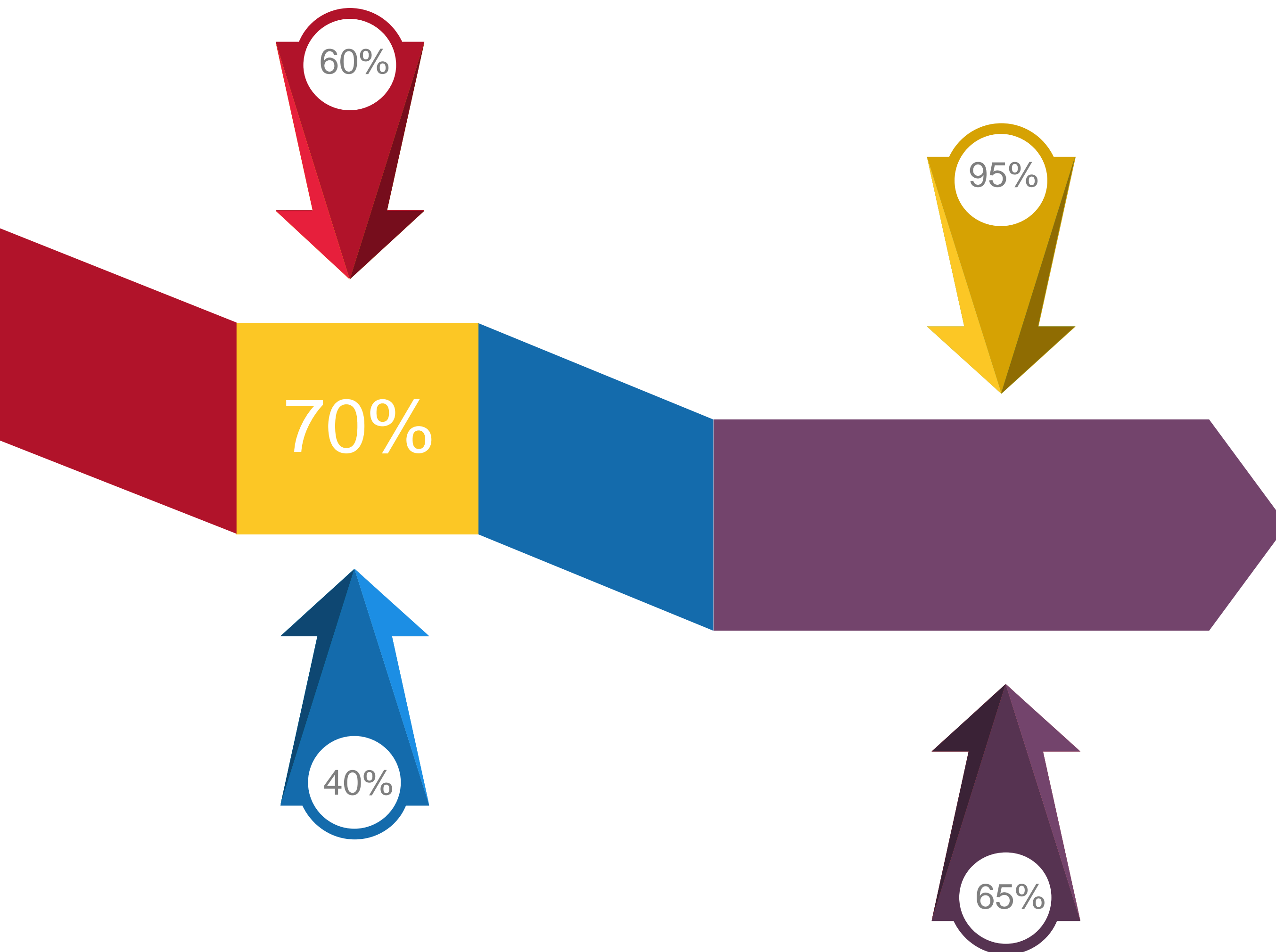
Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 6 bulan sekali dalam setahun

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

9



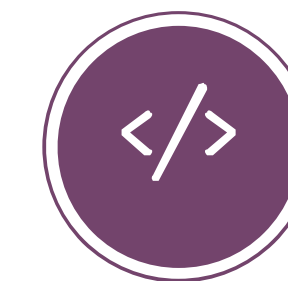
Semakin mudah masyarakat mengirimkan pengaduan dan terlaksana konsep no wrong door policy



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

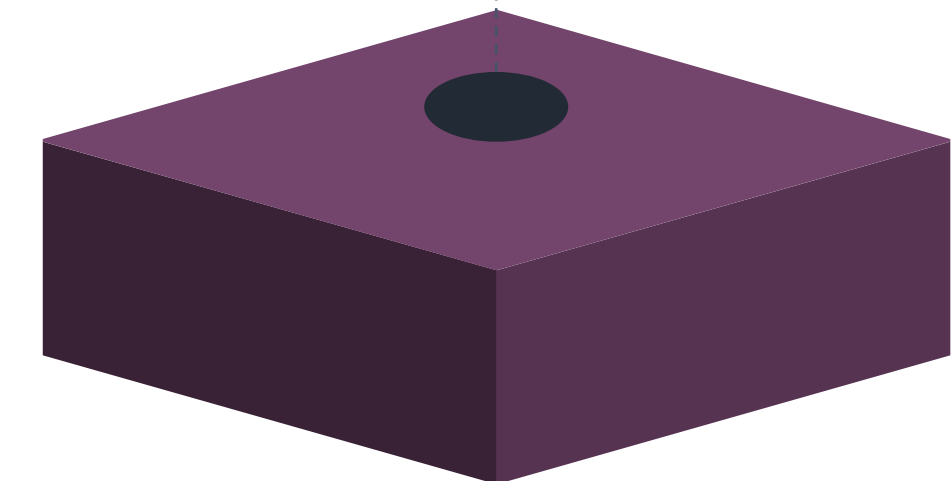
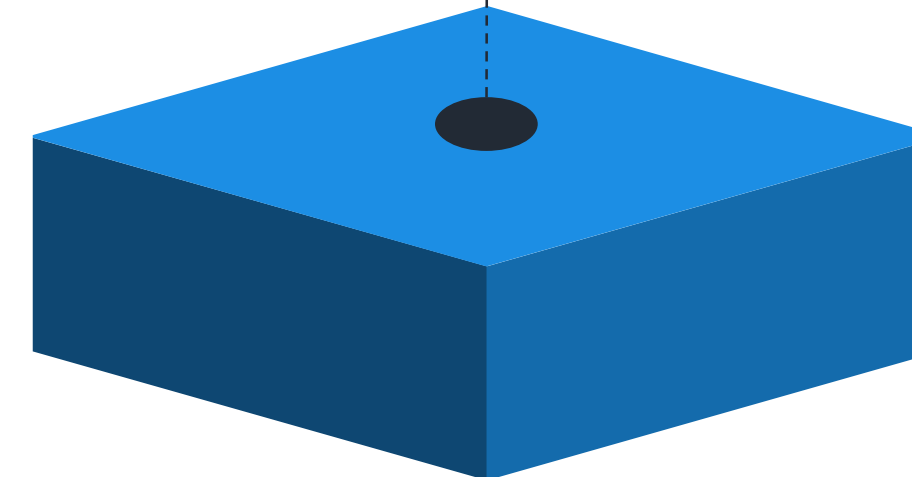
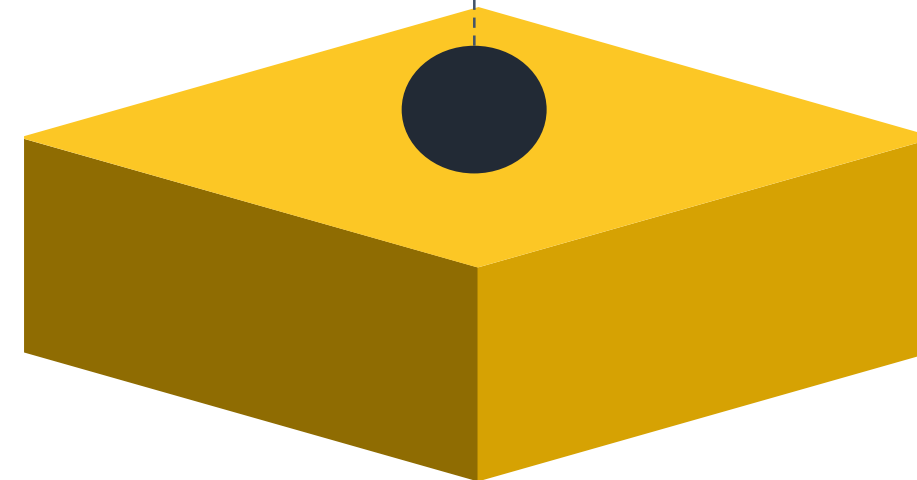
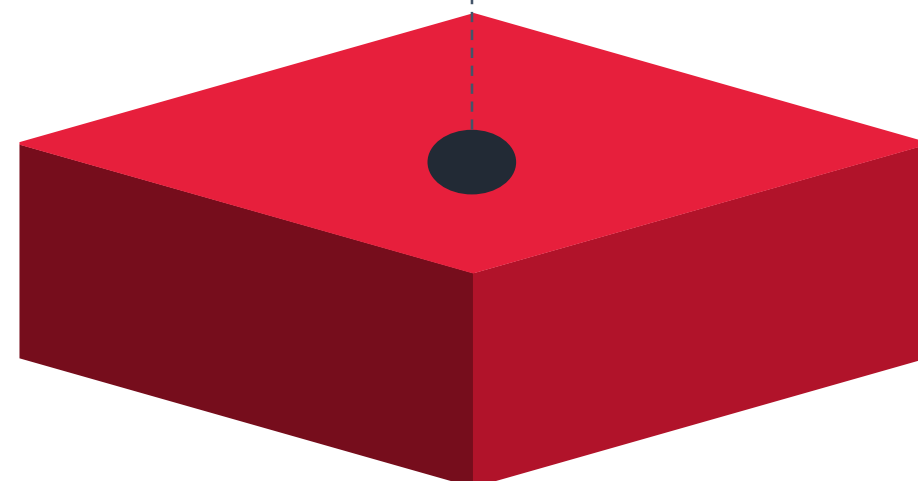
10

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

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! 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

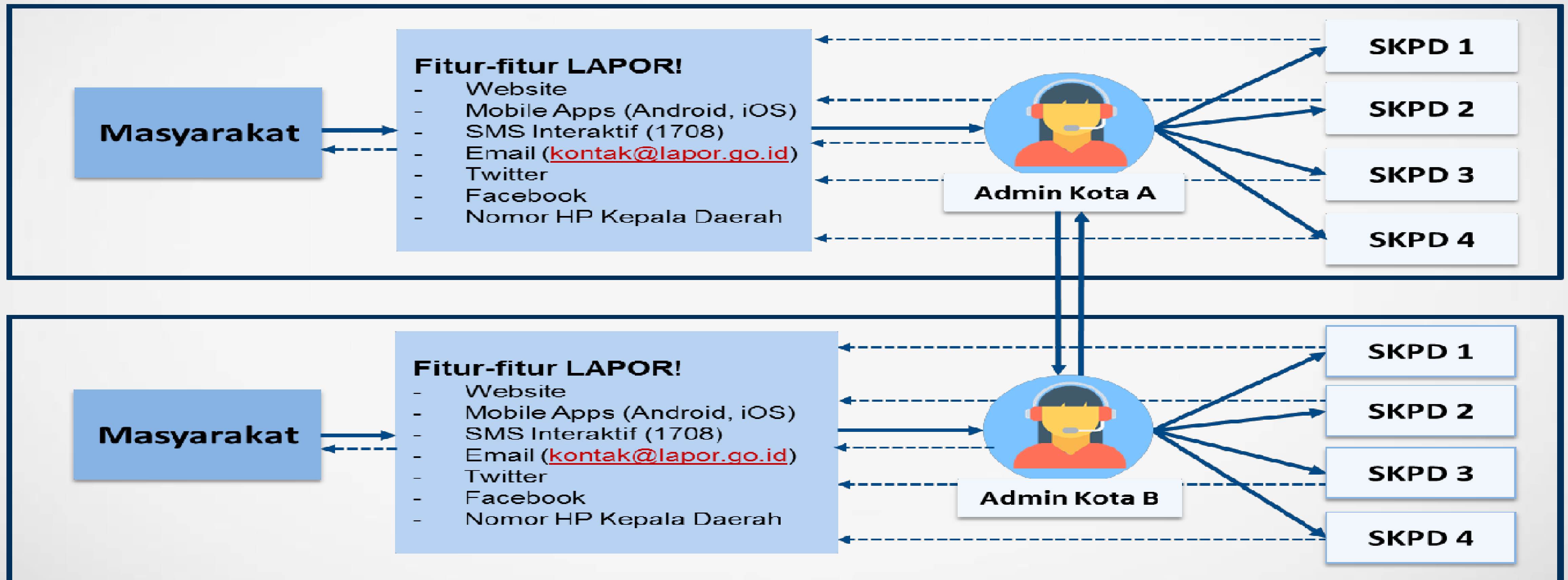
2017

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

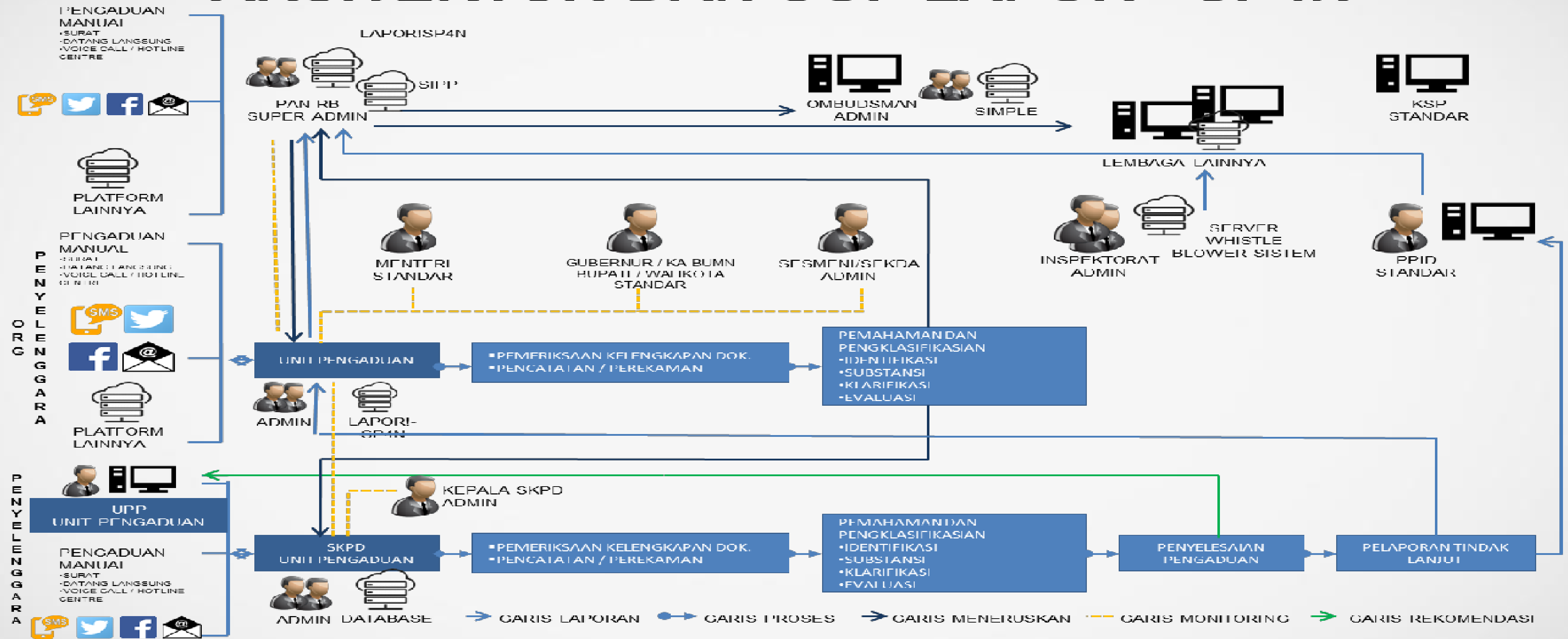
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAPOR!- SP4N



SKEMA KETERHUBUNGAN



ARSITEKTUR DAN SOP LAPOR - SP4N



Workflow process LAPOR-SP4N



FUNGSI DAN KEWENANGAN 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**



**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)**



**Pejabat
Penghubung**

**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	<pre> graph TD Start([Start]) --> Admin[Admin Instansi] Admin --> Pejabat[Pejabat Penghubung] Pejabat --> End([End]) End --> Start </pre>			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!

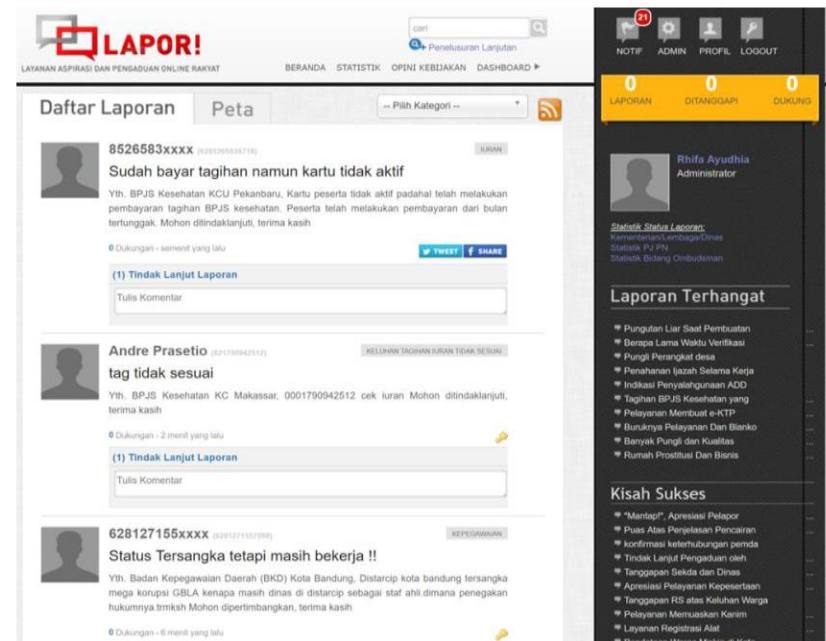
Gambar 1

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



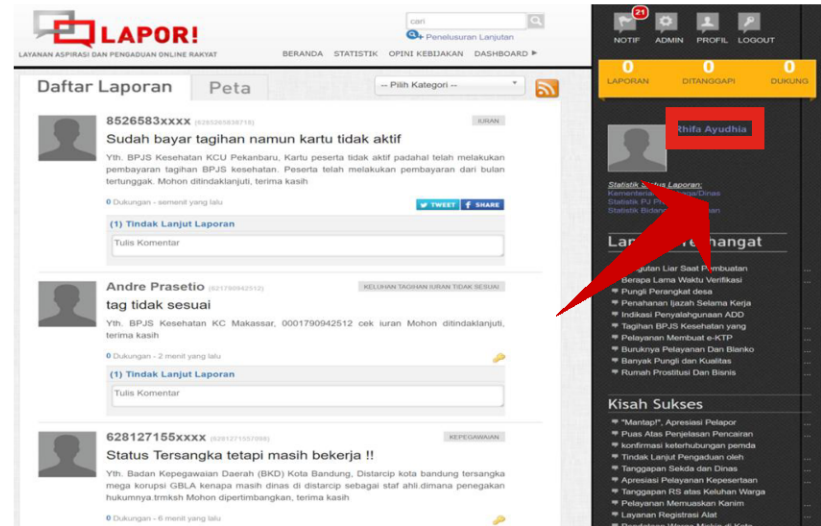
Tampilan laman LAPOR! Setelah log in

Mengganti *Password* Akun LAPOR!

B Cara mengubah password sebagai berikut:

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

Gambar 2.1



Selanjutnya,...

Gambar 3

LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

BERANDA > PROFIL

Profil Saya

Rhifa Ayudhia

Email* rhifayudhia@gmail.com

Nama Depan* Rhifa

Nama Belakang* Ayudhia

No. Telepon

Jenis Kelamin

Tanggal Lahir

No. Identitas

UBAH PASSWORD

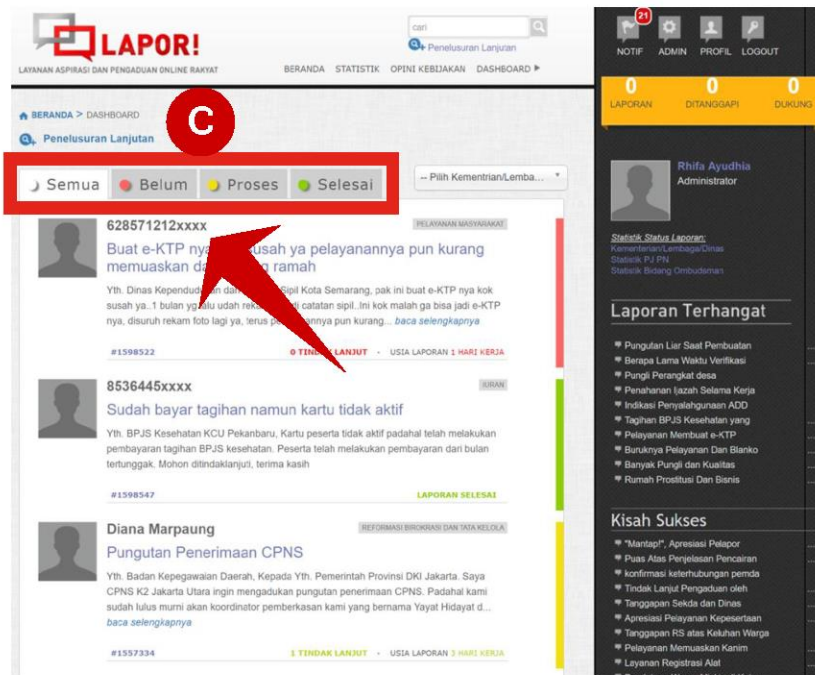
SIMPAN DATA

B2

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

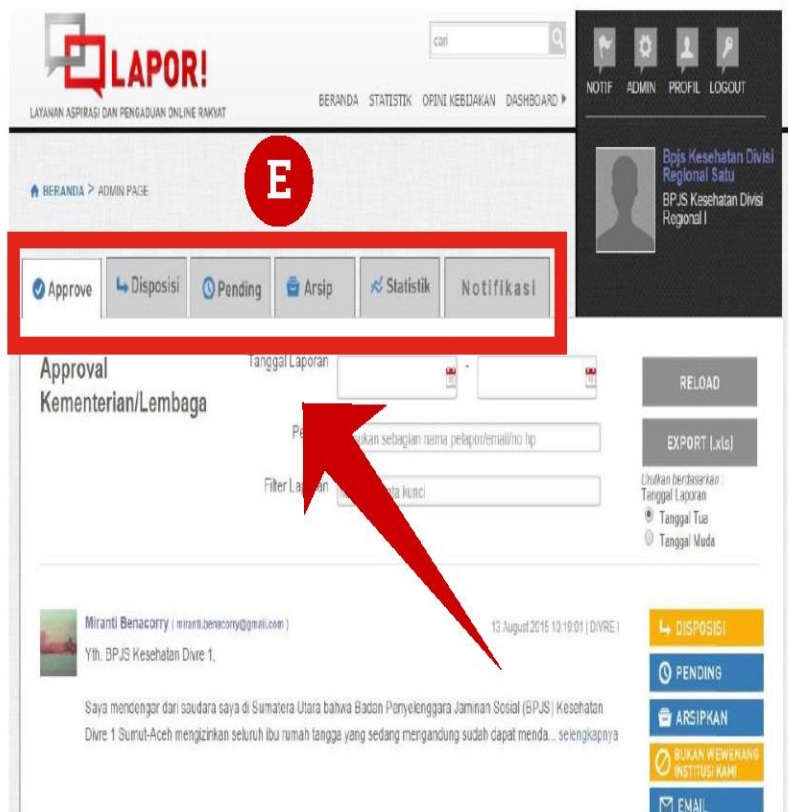


D Klik “Admin” untuk melihat laporan yang masuk

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

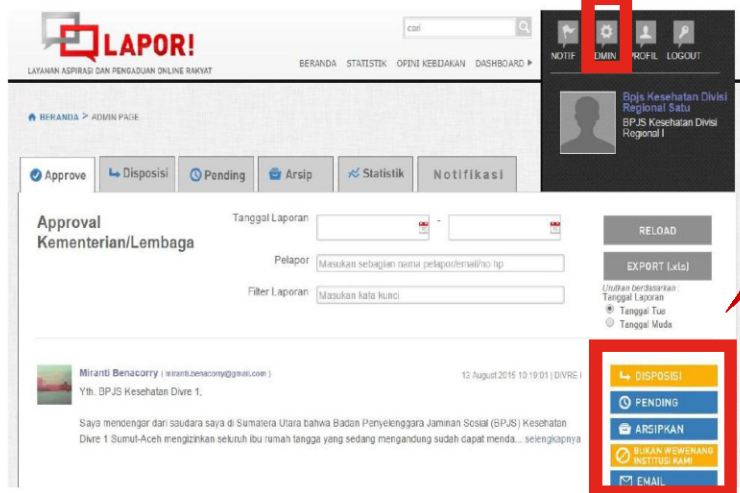
Pengelolaan Laporan di Situs LAPOR!

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 Panitia Ciarjur.

The screenshot shows a web form for submitting a report. A red rectangular box highlights the central area containing several input fields. To the left of this box is a sidebar with labels for different report categories. To the right of the box are buttons and a warning message. The highlighted area includes a dropdown for 'Klasifikasi Laporan' (set to 'Pengaduan'), a dropdown for 'Topik Laporan' (set to 'Reformasi Birokrasi dan Tata Kelola'), a dropdown for 'Bidang di Ombudsman', a text field for 'Tag', a text field for 'Judul', a search bar labeled 'Cari Area:', and a series of location-based dropdowns: 'Provinsi' (set to 'Jawa Barat'), 'Kabupaten/Kota' (set to 'Ciarjur'), 'Kecamatan' (set to '-- pilih --'), and 'Kelurahan/Desa' (set to '-- 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 dilihat oleh Unit yang didisposisikan.

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 Laporan' (Pending Report) form. The form is titled 'Gibran Sesunan (gibransesunan@gmail.com)' and 'Laporan percobaan untuk Pemkab Cianjur'. It includes a 'Riwayat' (History) section with a date and time stamp. The main form area is divided into several sections: 'Kategori Pending' (Pending Category), 'Disposisi Unit' (Unit Disposition), 'Kategori Laporan Area' (Report Category Area), 'Provinsi' (Province), 'Kabupaten/Kota' (Regency/City), 'Kecamatan' (District), and 'Kelurahan/Desa' (Village/Township). A red box highlights the 'Kategori Pending' section, which contains a dropdown menu with '-- pilih --', a text input field, and a 'Cari Area' label with another text input field. A red arrow points from the text on the left to this section. A red circle with 'A2' is on the right. At the bottom, there is a 'Keterangan Pending' (Pending Description) text area and a blue button labeled '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

A3

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:

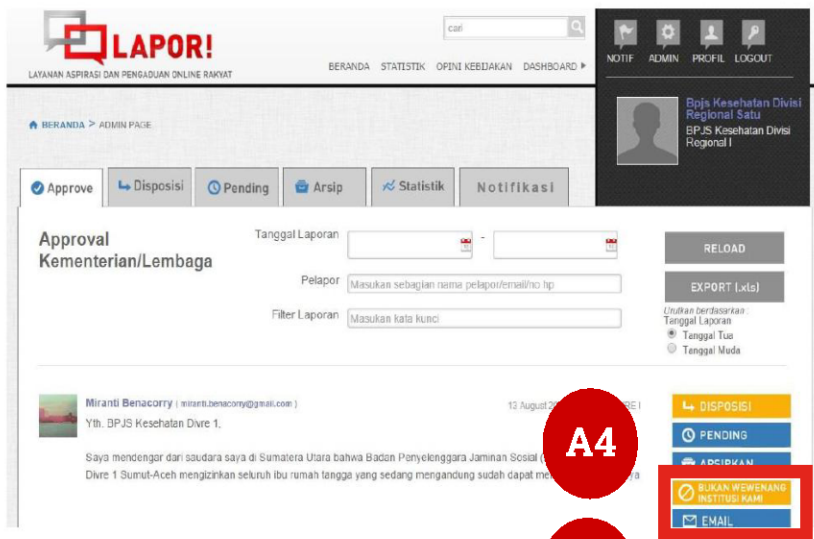
- 1) Laporan merupakan saran/masukan umum dan/atau evaluasi kinerja pemerintah;
- 2) Laporan tidak lengkap, tidak jelas, berulang dan/atau tidak dapat dimengerti; atau
- 3) Laporan merupakan caci-maki, ancaman, tidak relevan pada kinerja pemerintah dan/atau mengandung SARA dan/atau pornografi.

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

628180817xxx (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

A4

Laporan ini wewenang Institusi:

Keterangan :

BUKAN WEWENANG INSTITUSI KAMI tutup 1591053

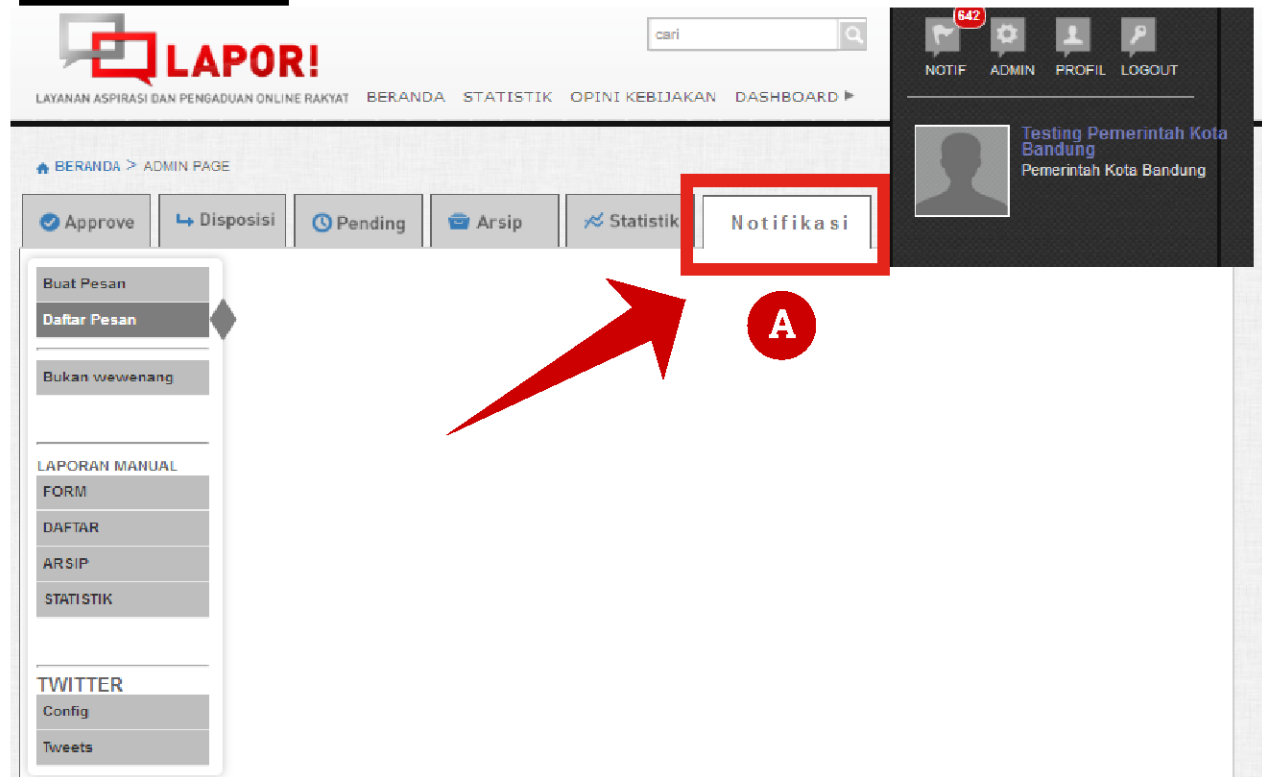
Menambahkan Laporan secara Manual

Menggunakan fitur Form Manual

Form Manual

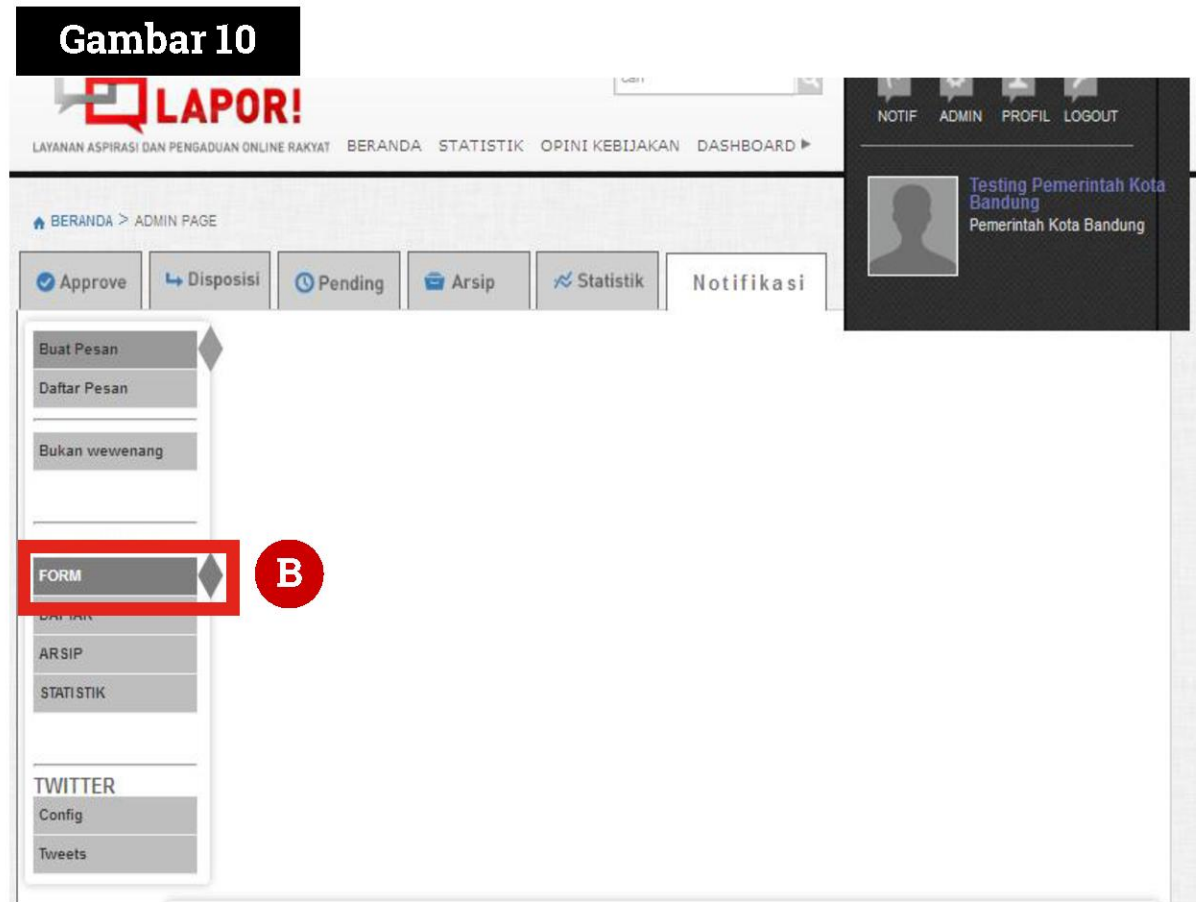
A Klik tombol **Notifikasi** pada menu kanan atas

Gambar 9



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 ? ☐

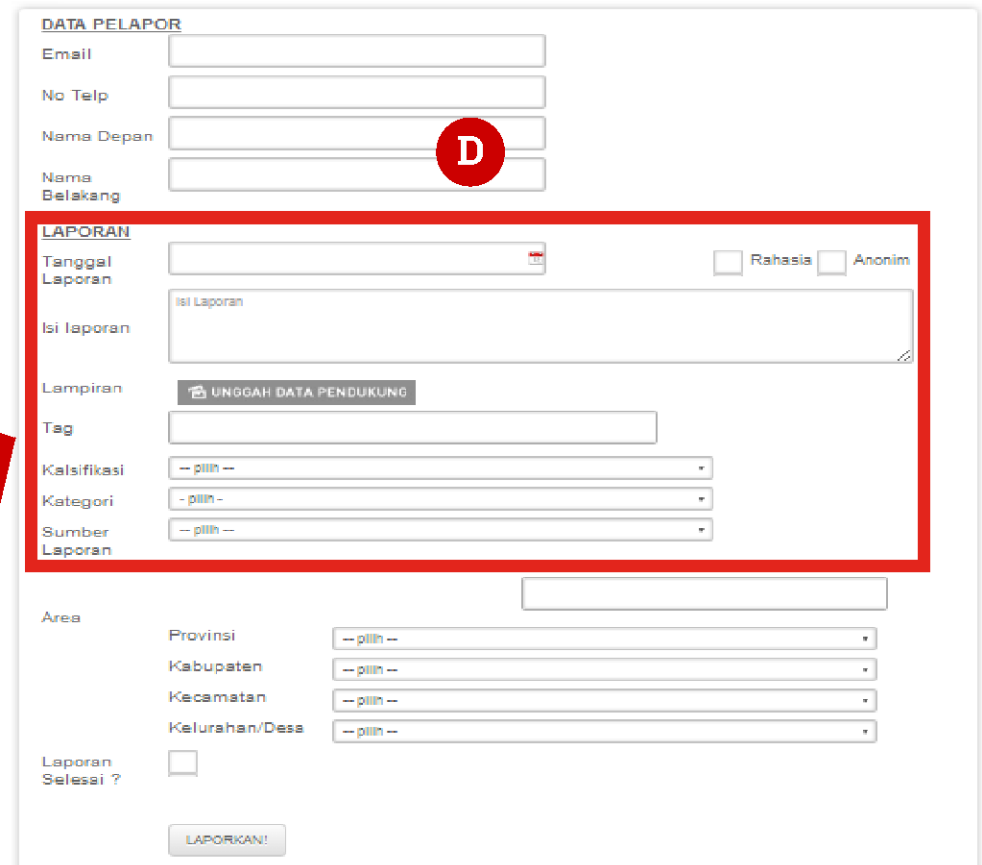
Gambar 6

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

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 titled "DATA PELAPOR" and "LAPORAN". The "DATA PELAPOR" section includes fields for Email, No Telp, Nama Depan, and Nama Belakang. A red circle with the letter 'D' is placed over the Nama Depan field. The "LAPORAN" section is highlighted with a red border and contains the following fields: Tanggal Laporan, Isi laporan (with a text area), Lampiran (with a button "UNGGAH DATA PENDUKUNG"), Tag, Kalsifikasi (dropdown menu), Kategori (dropdown menu), and Sumber Laporan (dropdown menu). To the right of the "LAPORAN" section are checkboxes for "Rahasia" and "Anonim". Below the "LAPORAN" section is a section for "Area" with dropdown menus for Provinsi, Kabupaten, Kecamatan, and Kelurahan/Desa. At the bottom, there is a checkbox for "Laporan Selesai ?" and a button labeled "LAPORKAN!".

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. It is divided into two main sections: "DATA PELAPOR" and "LAPORAN".

DATA PELAPOR section includes input fields for:

- Email
- No Telp
- Nama Depan
- Nama Belakang

LAPORAN section includes:

- Tanggal Laporan (calendar icon)
- ☐ Rahasia ☐ Anonim
- Isi Laporan (text area)
- Lampiran:
- Tag (input field)
- Kalsifikasi (dropdown menu)
- Kategori (dropdown menu, marked with a red circle 'E')
- Sumber Laporan (dropdown menu)

A red box highlights the "Area" section, which contains:

- Cari Area : (input field)
- Area (label)
- Provinsi (dropdown menu)
- Kabupaten (dropdown menu)
- Kecamatan (dropdown menu)
- Kelurahan/Desa (dropdown menu)

At the bottom, there is a checkbox for "Laporan Selesai ?" and a button labeled "LAPORKAN!".

Gambar 6

Form Manual

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

Gambar 6

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 ? ☐

F

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

Kalsifikasi

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 red circle highlighting the "Laporan Selesai?" label and its corresponding checked checkbox.
- G2**: A red circle highlighting the "Judul Laporan" text input field.
- G3**: A red circle highlighting the "Ombudsman" dropdown menu, which currently displays "-- pilih --".
- G4**: A red circle highlighting the "Unit Terkait" text input field.
- G5**: A red circle highlighting the "UNGGAH DATA PENDUKUNG" button, which includes a paperclip icon.
- G6**: A red circle highlighting the "LAPORKAN!" button.

Other visible text in the form includes "Tindak Lanjut Laporan :" followed by a large text area, and the label "Lampiran" below the text area.

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. It includes a 'Laporan Selesai?' status indicator with a green checkmark. The form fields are: 'Judul Laporan' (G1), 'Ombudsman' (G2) with a dropdown menu showing '-- pilih --' (G3), and 'Unit Terkait' (G4). Below these is a 'Tindak Lanjut Laporan' section with a large text area (G5). At the bottom, there is a 'Lampiran' section with an 'UNGGAH DATA PENDUKUNG' button (G6) and a 'LAPORKAN!' button (G7).

Laporan Selesai? ☒

Judul Laporan

Ombudsman

Unit Terkait

Tindak Lanjut Laporan :

Lampiran

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. It includes a 'Laporan Selesai?' checkbox with a green checkmark. Below this are three input fields: 'Judul Laporan' (Step 1), 'Ombudsman' (Step 2) with a dropdown menu showing '-- pilih --', and 'Unit Terkait' (Step 3). A large text area for 'Tindak Lanjut Laporan :' (Step 4) is below these. At the bottom, there is a 'Lampiran' section with a button 'UNGGAH DATA PENDUKUNG' (Step 5) and a 'LAPORKAN!' button (Step 6).

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

Gambar 7

The screenshot shows a web form for submitting a report. It includes a 'Laporan Selesai?' checkbox, input fields for 'Judul Laporan', 'Ombudsman', and 'Unit Terkait', a large text area for 'Tindak Lanjut Laporan', an 'Unggah Data Pendukung' button, and a 'LAPORKAN!' button. Blue circles with numbers 1 through 6 highlight specific elements: 1 points to the 'Laporan Selesai?' checkbox, 2 to the 'Ombudsman' dropdown, 3 to the 'Unit Terkait' input, 4 to the 'Tindak Lanjut Laporan' text area, 5 to the 'Unggah Data Pendukung' button, and 6 to the 'LAPORKAN!' button.

Laporan Selesai? ☒

1 Judul Laporan

2 Ombudsman

3 Unit Terkait

Tindak Lanjut Laporan :

4

Lampiran

5 UNGGAH DATA PENDUKUNG

6 LAPORKAN!

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 various menu items. The main content area displays a list of reports. A red arrow points to a button labeled 'REKAPITULASI UNIT' in the top right corner of the main content area, which is also highlighted with a red circle labeled 'A'.

REKAPITULASI UNIT

Jumlah Laporan: 23

Statistik:

- Belum ada tindak lanjut: 87%
- Dalam proses tindak lanjut: 12%
- Tindak lanjut selesai: 1%

Laporan Terhangat

- Berapa Lama Menunggu
- Penerapan Sistem Pelunasan
- Pelayanan Membuat e-KTP
- Berapa Lama Waktu Verifikasi
- Sudah Satu Tahun e-KTP Belum
- Informasi Asuransi Penggajian
- Tidak Bisa Daftar Online
- Penahanan (sarah) Selama Kerja
- Rumah Prostatu Dan Bisnis
- Ceruk Indah banjr mohon

Kisah Sukses

- Konfirmasi kechubungan permd
- Tindak Lanjut Pengaduan oleh
- Apresiasi Pelayanan Kepesertaan
- Tanggapan R&A atas Keluhan Warga
- Pelayanan Memuatkan Karim
- Layanan Registrasi Alat
- Pendataan Warga Miskin di Kota

Gambar 4

B Pilih unit yang perlu di monitor



Hold Laporan

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

Gambar 4



Intervensi Laporan

B Cara:

Di bagian “Tambahkan tindak lanjut”, isilah:

1 Temukan tambahkan tindak lanjut

2 Temukan tambahkan tindak

3 Klik “Krim”

Gambar 4

The screenshot displays the 'TINDAK LANJUT LAPORAN' (Report Follow-up Action) screen in the LAPOR1703 app. At the top, there are tabs for 'TINDAK LANJUT LAPORAN' and 'KOMENTAR PUBLIK'. The main content area shows a report from 'Pemerintah Kota Bandung [Sri Marlani]' dated 04 October 2016. Below this, a section for 'Kecamatan Coblong, Kota Bandung (Pemerintah Kota Bandung) [Yayan Hendrayana]' dated 05 October 2016 is visible. A red box highlights the 'Tambahkan tindak lanjut' (Add follow-up) text area, which is currently empty. A red arrow points to this area from the text '2 Temukan tambahkan tindak'. Below the text area are buttons for 'UNGGAH DATA PENDUKUNG' (Upload Supporting Data), a 'rahasia' (Secret) toggle, and a 'KIRIM' (Send) button. A red circle with the letter 'B' is placed over the 'KIRIM' button. At the bottom, there is a 'Menu' button and a 'Kembali ke atas' (Back to top) link. On the right side of the screen, there is a sidebar menu with various service categories and a 'Download Aplikasi' (Download App) section with icons for Android, BlackBerry, and iPhone. Below the sidebar, there are tweets from the account @LAPOR1703.

Masuk tab Disposisi



Gambar 4

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.

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

Masukan sebagian nama pelapor/email/no hp

RELOAD

EXPORT (.xls)

Urutkan berdasarkan :

Tanggal Laporan

A - Z

Z - A

Hanya Laporan yang ditandai

Disposisi oleh Pemerintah Kota Bandung

Vivian Priyogusatyo

#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.petik.com/read/2012/08/28/081308/2000574486/rute-mrt-bandung-dari-dago-hingga-soreang>) apakah ada informasi yang update progressnya kepada masyarakat. Untuk pr... selengkapnya

1 tindak lanjut 1 komentar

Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Bandung 17 October 2012 14:10

Rohmatika Adillah

#792268 | 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 900rb. 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

UBAH DISPOSISI

TINDAK LANJUT

12 HARI KERJA

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

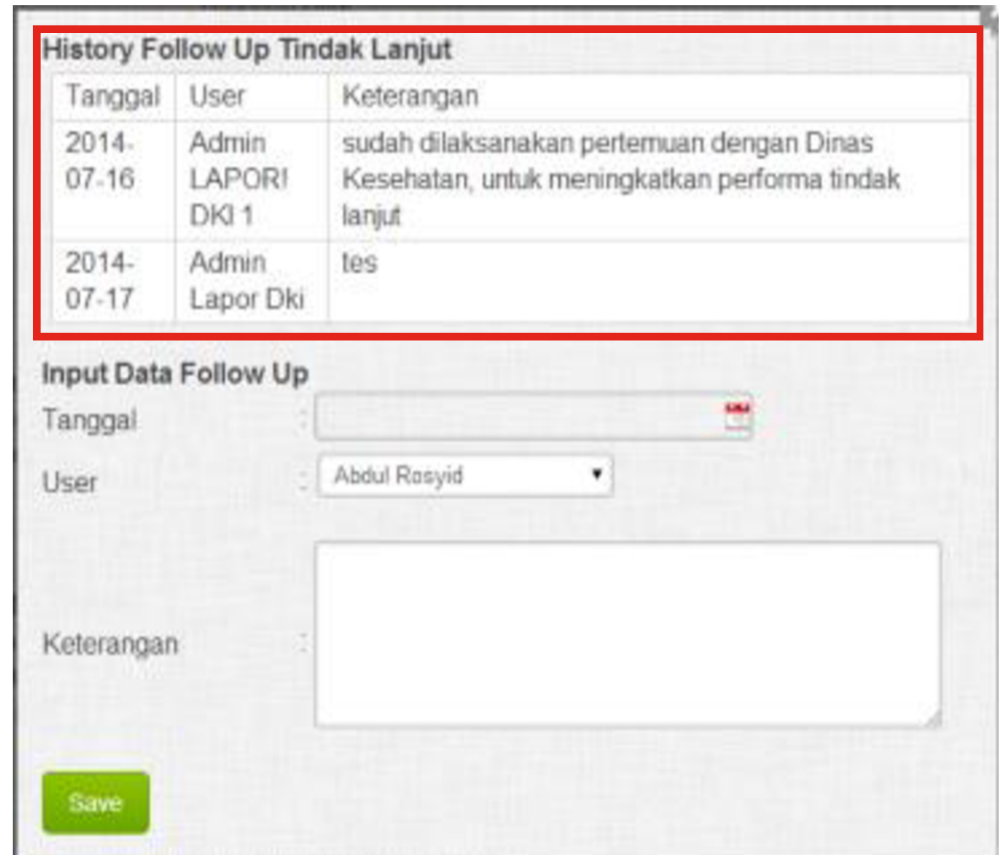
History Follow Up Tindak Lanjut

Tanggal	User	Keterangan
Input Data Follow Up		
Tanggal	2014-07-16	pejabat penghubung instansi sudah dihubungi via telpon untuk menanyakan kendala yang menghambat proses tindak lanjut laporan-laporan
User	Abdul Rosyid	
Keterangan		

Save 2

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

Gambar 4



History Follow Up Tindak Lanjut

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 Lapori 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

LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

BERANDA STATISTIK OPINI KEBIJAKAN **DASHBOARD** **DASHBOARD**

Daftar Laporan Peta

Pengelola LAPOR! (Laporan Manual)
Laporan Percobaan

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

0 Dukungan - semenit yang lalu

(0) Tindak Lanjut Laporan

Anonim
Mohon penindakan perihal parkir di Jalan Ganesha

Yth. Pemkot Bandung. Mohon penindakan perihal parkir di sepanjang jalan Ganesha (depan kampus ITB). Saya baru mengetahui, tukang parkir di jalan tsb memberlakukan sistem shift siang dan malam, sehingga harus membayar 2 kali apabila parkir pada siang hari dan keluar pada malam hari, padahal tidak ada... [selengkapnya](#)

0 Dukungan - sehari yang lalu

(1) Tindak Lanjut Laporan

628139451xxxx

Gambar 1

NOTIF PESAN PROFIL LOGOUT

A 219 LAPORAN

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
- Perindungan Hukum dari
- Proses Pembuatan E KTP Tidak
- Permohonan Instalasi Listrik
- Kenaikan Harga Bea Cukai
- Menggunakan Jilbab untuk SKCK
- Kebisingan Tsa masjid Yang
- STNK Masih Berlaku, Motor

Memberikan tindak lanjut

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

LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

BERANDA STATISTIK OPINI KEBIJAKAN DASHBOARD ▶

Penelusuran Lanjutan

BERANDA > DASHBOARD

Penelusuran Lanjutan **B**

Semua **Belum** **Proses** Selesai Salinan ☐ NON UNIT

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

Yusuf Chandra
Saran Untuk LAPOR
Yth. Kantor Staf Presiden, apa tindakan lapor.go.id untuk pertanyaan/laporan yang tidak terjawab/direspon sama sekali? saya bulan lalu membuat satu pertanyaan namun hingga saat ini tidak ada tanggapan. Mohon dipertimbangkan, terima... [baca selengkapnya](#)
#1422973 **LAPORAN SELESAI**

Anonim
tes api

Gambar 1

NOTIF PESAN PROFIL LOGOUT

JUMLAH LAPORAN
219

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 E KTP Tidak
- Permohonan Instalasi Listrik
- Kenaikan Harga Bea Cukai
- Menggunakan Jilbab untuk SKCK
- Kebersihan Toa masjid Yang
- STNK Mesin Berlaku, Motor

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)

Laporan Percobaan

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

#1566442 **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

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

92% 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 E KTP 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

Gambar 2

The screenshot displays the LAPOR! web application interface. The main content area is titled "Laporan Percobaan" and contains fields for "LAPORAN:", "LAMPIRAN:", and "INFORMASI TAMBAHAN:". To the right of these fields is a "TRACKING INFO:" section with details like "USER:", "PLATFORM:", "TANGGAL:", "KATEGORI:", "AREA:", "STATUS:", "DIKIRAT:", and "DOKUMEN:". Below the main content area is a section for "TINDAK LANJUT LAPORAN:" with a "KOMENTAR PUBLIK:" field and a "KIRIM" button. The sidebar on the right includes a "Jumlah Laporan" section with a pie chart showing 219 total reports, a "Testing KSP" section with a user profile, and a "Laporan Terkait" section with a list of related reports. At the bottom of the sidebar is a "Download Aplikasi" button.

D (Main Content Area): 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.

E (Tracking Info): TRACKING INFO: 1555442, USER: Pengisi LAPOR! (Laporan Manual), PLATFORM: Web, TANGGAL: 17 Agustus 2018 00:00:00, KATEGORI: Pelayanan Masyarakat, AREA: Nasional, STATUS: Belum, DIKIRAT: 1, DOKUMEN: 0, [TWEET], [SHARE], [EMAIL], [PRINT].

F (Tindak Lanjut): TINDAK LANJUT LAPORAN: KOMENTAR PUBLIK: Administrator, Didisposisikan ke Kantor Staf Presiden, 28 Agustus 2018 01:20:43, [UNDUH DATA PENDUKUNG], [KIRIM].

Jumlah Laporan: 219 (12% Belum ada tindak lanjut, 83% Dalam proses tindak lanjut, 5% Tindak lanjut selesai).

Testing KSP: Kantor Staf Presiden.

Laporan Terkait: Laporan Pemantauan Lahan Warga, Laporan mengenai pembangunan, Terima Kasih Kantor Imigrasi, Pelayanan di Ked. Ragot, Jalan cagak cendek rusak parah, Pengajuan KUR ke Bank Berrassiah, Pengajuan pengurusan KPR.

Laporan Terhangat: Rungli Bedi Penilangan Oleh, Perlindungan Hutan dari, Proses Pemantauan EKTIP Tidak, Pemohonan Instalasi Listrik, Kenakan Hadaga Bea Cukai, Menggunakan Jilbab untuk BKDK, Kebingunan TOS masjid Yang, STNK Masih Berlaku, Motor, Mengurus Sertifikat Gredis, Tinjau Pelayanan Rumah yang.

Kisah Sukses: Pendaftaran Warga Miskin di Kota, Informasi Pemohonan Paspor Baru, Tindak Lanjut Pengaduan oleh, Penyelesaian Kantor Imigrasi, Wacana Pemindahan Ibu Kota Negara, Penyelesaian Masalah Pengurusan, Peningkatan Fasilitas RS Kanjer, Bantuan Glays Hidup Dokter, Informasi mengenai Tugas Belajar, Perbaikan Jalan Rusak.

Download Aplikasi

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

TINDAK LANJUT LAPORAN : KOMENTAR PUBLIK :

Administrator
Disposisikan ke Kantor Staf Presiden
August 2018 01:20:43

Tambahkan tindak lanjut :

Yth. Pelapor,
Terima kasih atas laporan saudara, terkait hal tersebut, akan kami sampaikan kepada pengelola terkait.
Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

UNGGAH DATA PENDUKUNG F-2 KIRIM F-3 KEMBALA

Memberikan tindak lanjut

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

The screenshot displays the LAPOR! website interface. The main content area shows a report titled "Laporan Percobaan" with details such as "LAPORAN: Yn. Kantor Staf Presiden", "Berikut contoh laporan untuk ditindaklanjuti.", "LAMPIRAN: Tidak ada lampiran", and "INFORMASI TAMBAHAN: Tidak ada informasi tambahan". A sidebar on the right contains tracking information, user details, and a list of related reports. A red box highlights the "TINDAK LANJUT LAPORAN" section at the bottom, which shows a report titled "Kantor Staf Presiden [Testing KSP]" with a status of "Belum ada tindak lanjut" (Not yet followed up).

LAPOR!
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

BERANDA STATISTIK OPINI KEBIJAKAN DASHBOARD

BERANDA > TINDAK LANJUT LAPORAN

Laporan Percobaan

LAPORAN:
Yn. Kantor Staf Presiden,

Berikut contoh laporan untuk ditindaklanjuti.

Mohon ditindaklanjuti, terima kasih

LAMPIRAN:
Tidak ada lampiran

INFORMASI TAMBAHAN:
Tidak ada informasi tambahan

TRACKING ID: 1566442

USER: Pengelola LAPOR!
(Laporan Manual)

PLATFORM: Web

TANGGAL: 17 Agustus 2016 00:00:00

KATEGORI: Pelayanan Masyarakat

AREA: Nasional

STATUS: Proses

DILIHAT: 1

DUKUNGAN: 0

Tweet SHARE EMAIL PRINT

TINDAK LANJUT LAPORAN: KOMENTAR PUBLIK:

G Administrator
Yn. Kantor Staf Presiden
17 Agustus 2016 01:30:43

Kantor Staf Presiden [Testing KSP]
Yn. Pelapor,

Terima kasih atas laporan saudara, terkait hal tersebut, akan kami sampaikan kepada pengelola terkait.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Salam,
Pengelola LAPOR!
17 Agustus 2016 01:35:37

Jumlah Laporan: 219

12% Belum ada tindak lanjut
82% Dalam proses tindak lanjut
6% Tindak lanjut selesai

Testing KSP
Kantor Staf Presiden

Laporan Terkait

- Laporan Pemindahan Lahan Waige
- Pelaporan mengenai pembangunan
- Terima Kasih Kantor Imigrasi
- Pelayanan di Kec. Regol
- Jalan cacat ciwes rusak parah
- Pengajuan KUR ke Bank Bermasalah
- Pengaduan pengurusan KRK

Laporan Terhangat

- Perlindungan Hukum dari
- Pungli Saat Penilangan Oleh
- Proses Pembuatan SKTP Tidak
- Pemohonan Instalasi Listrik
- Pemeriksaan Pembuatan KTP
- Menggunakan Jilbab untuk SKCK
- Kasidingsan Tce maslidi Yang
- STNK Itaslin Berlaku Motor
- PHK sepihak Oleh PT.
- Tinjau Pekerjaan Ruman yang

Kisah Sukses

- Pendaftaran Warga Miskin di Kota
- Informasi Pemohonan Paspor Baru
- Tindak Lanjut Pengaduan oleh
- Penjelasan Kantor Imigrasi
- Wacana Pemindahan Ibukota Negara
- Penyelesaian Masalah Pengurusan
- Peningkatan Fasilitas RS. Kanter
- Bantuan Biaya Hidup Dokter
- Informasi mengenai Tugas Belajar
- Perbaikan Jalan Rusak

Download Aplikasi

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

TRACKERS 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](#)

Jumlah Laporan
219

82% Tindak lanjut selesai
13% Belum ada tindak lanjut
5% Dalam proses tindak lanjut

Testing KSP
Kantor Staf Presiden

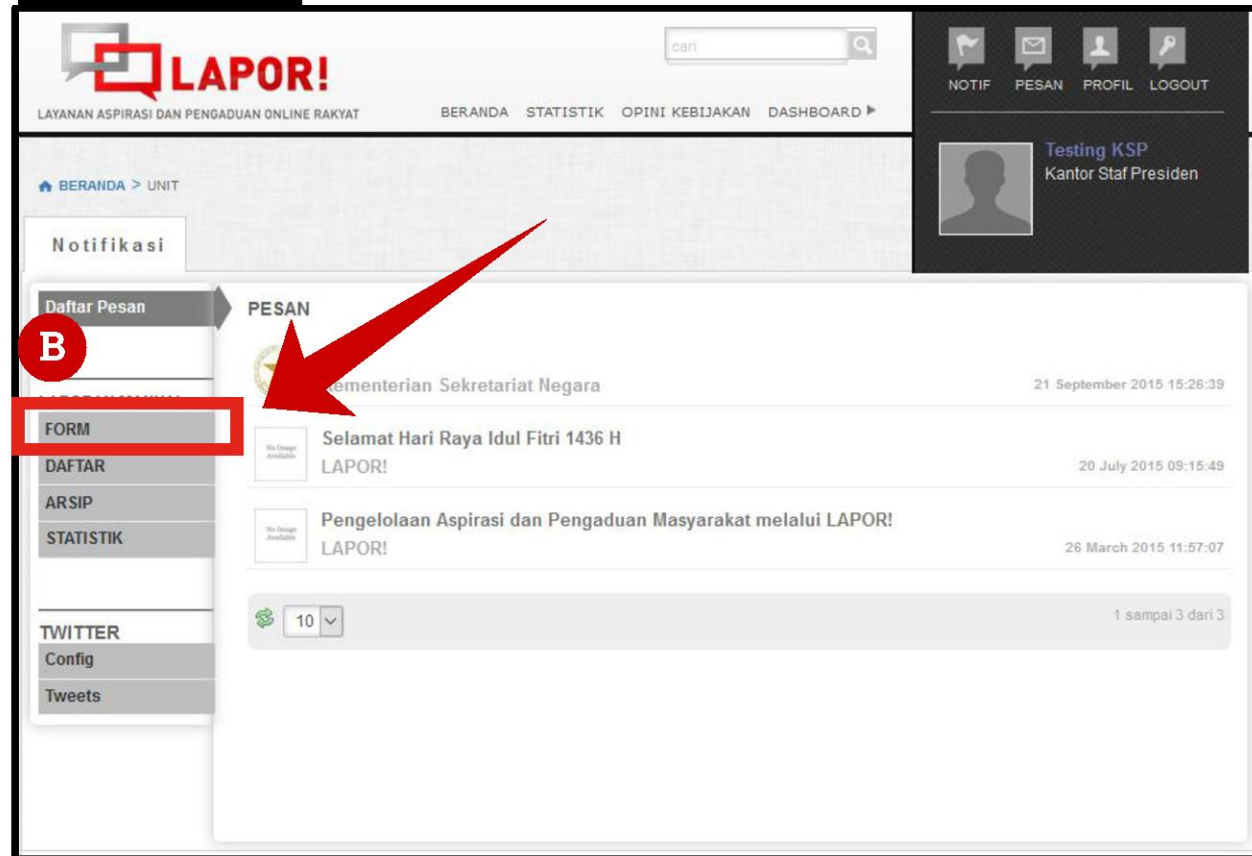
Laporan Terkait

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

Form Manual

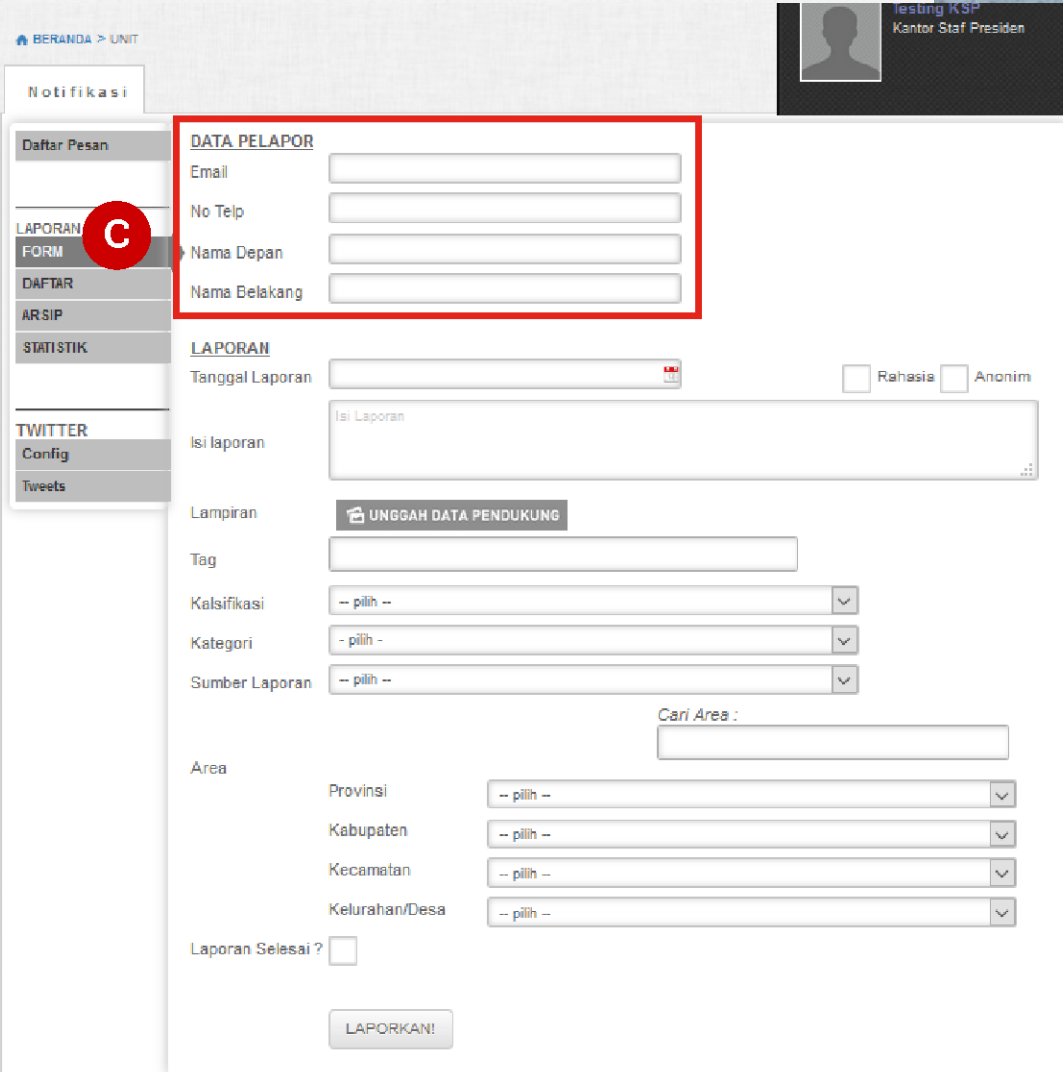
B Setelah masuk pada halaman pesan, klik *tab* "FORM" pada menu samping kiri

Gambar 5



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

DATA PELAPOR

Email

No Telp

Nama Depan

Nama Belakang

LAPORAN

Tanggal Laporan atau ☐ 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

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

Isi Laporan

Lampiran

Tag

Kalsifikasi

Kategori

Sumber Laporan

Rahasia

Anonim

UNGGAH DATA PENDUKUNG

Cari Area :

Area

Provinsi

Kabupaten

Kecamatan

Kelurahan/Desa

Laporan Selesai ?

LAPORKAN!

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.

Gambar 6

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

Isi laporan

Lampiran

UNGGAH DATA PENDUKUNG

Tag

Klasifikasi

Kategori

Sumber Laporan

Rahasia

Anonim

Cari Area :

Area

Provinsi

Kabupaten

Kecamatan

Kelurahan/Desa

Laporan Selesai ?

LAPORKAN!

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”.

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

Isi Laporan

Lampiran

Tag

Kelsifikasi

Kategori

Sumber Laporan

Cari Area :

Area

Provinsi

Kabupaten

Kecamatan

Kelurahan/Desa

Laporan Selesai ?

LAPORKAN!

Testing KSP
Kantor Staf Presiden

Rahasia Anonim

UNGGAH DATA PENDUKUNG

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

Isi Laporan

Lampiran

Tag

Kalsifikasi

Kategori

Sumber Laporan

UNGGAH DATA PENDUKUNG

Cari Area :

Area

Provinsi

Kabupaten

Kecamatan

Kelurahan/Desa

Laporan Selesai ?

LAPORKAN!

H

Testing KSP
Kantor Staf Presiden

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

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!

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

- 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 document icon.
- G-6**: A button labeled "LAPORKAN!".

The form is set against a light blue background with a white paper-like area where the form is located. The form is titled "Laporan Selesai?" and has a green checkmark icon next to it. The form contains several input fields and buttons, each labeled with a blue circle and a letter (G-1 through G-6). The input fields are for "Judul Laporan", "Ombudsman", "Unit Terkait", and "Tindak Lanjut Laporan :". The buttons are "UNGGAH DATA PENDUKUNG" and "LAPORKAN!".

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 web form for submitting a manual report. It includes the following elements:

- Laporan Selesai ?**: A checkbox with a green checkmark icon.
- 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 folder icon.
- G-6**: A button labeled "LAPORKAN!".

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 image shows a web form for completing a report. It includes the following elements:

- Laporan Selesai ?**: A checkbox with a green checkmark icon.
- 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".
- Tindak Lanjut Laporan :**: A label for the next section.
- G-4**: A large text area for detailing the next steps.
- Lampiran**: A label for the attachment section.
- G-5**: A button labeled "UNGGAH DATA PENDUKUNG" with a folder icon.
- 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