



KANTOR STAF PRESIDEN

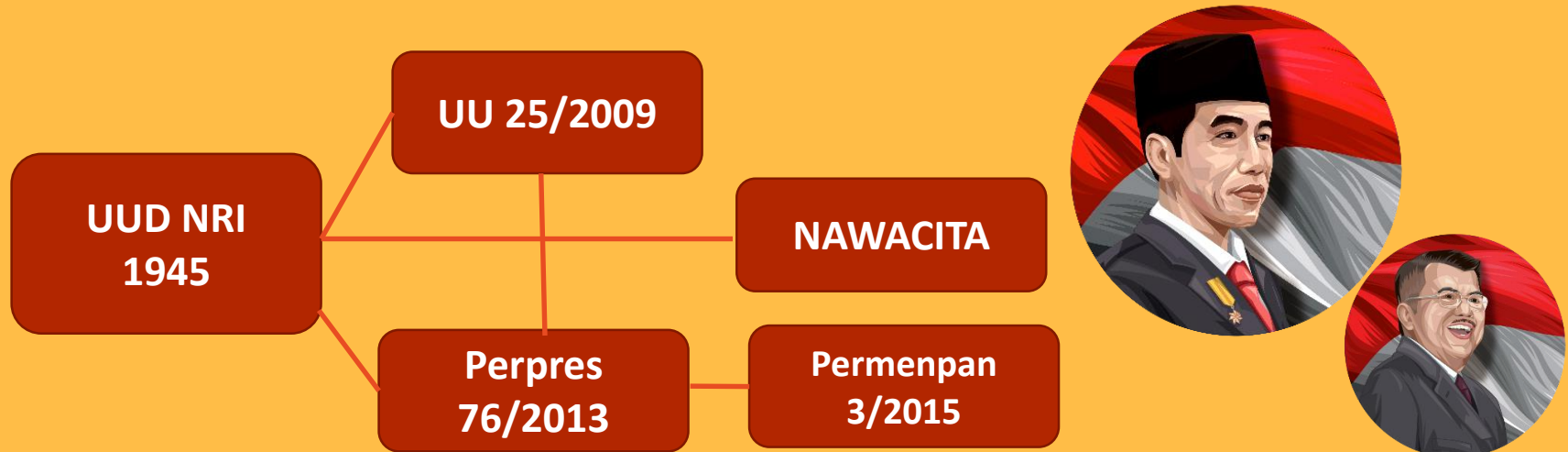


LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

Pengelolaan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat melalui LAPOR! – SP4N



AMANAT KONSTITUSI DAN JANJI PRESIDEN



- 1** Menghadirkan kembali negara untuk melindungi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga negara
- 2** Membuat pemerintah tidak absen dengan membangun tata kelola pemerintah yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya
- 3** Membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan

- 4** Menolak negara lemah dengan melakukan reformasi sistem dan penegakkan hukum yang bebas korupsi, bermartabat dan terpercaya
- 5** Meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia
- 6** Meningkatkan produktivitas rakyat dan daya saing di pasar internasional
- 7** Mewujudkan kemandirian ekonomi dengan menggerakkan sektor strategis ekonomi domestik
- 8** Melakukan revolusi karakter bangsa
- 9** Memperteguh ke-Bhinnekaan dan memperkuat restorasi sosial Indonesia

LAPOR! SEBAGAI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SP4N)

Sesuai amanat UU 25/2009, Perpres 76/2013,
dan Permenpan 3/2015



Cara baru yang lebih praktis untuk melapor

Buat laporan baru beserta data dan foto pendukung, langsung dari *smartphone* Anda. Nikmati pula kemudahan akses hasil tindak lanjut dan komentar publik dari laporan-laporan yang sudah Anda buat. **Kapanpun, dimanapun.**

DOWNLOAD APPS LAPOR!



Langsung akses LAPOR! dengan *login* ke akun Facebook atau Twitter Anda:

FACEBOOK

TWITTER

Atau silakan membuat ID LAPOR! baru Anda dengan mengisi formulir registrasi singkat di bawah ini:

Video LAPOR!



Lacak laporan Anda!

Temukan status terakhir laporan Anda dengan memasukkan Tracking ID laporan :

Aspirasi & Pengaduan



TANTANGAN PENGELOLAAN PENGADUAN



Tidak tahu kemana harus melapor, sarana konvensional, beragam, dan tidak terpadu

Apatis dan pragmatis, tidak yakin laporannya akan ditindaklanjuti, proses tidak akuntabel

Takut akan konsekuensi melapor, keamanan dan kenyamanan terganggu

Sulitnya akses, waktu, dan biaya bagi masyarakat

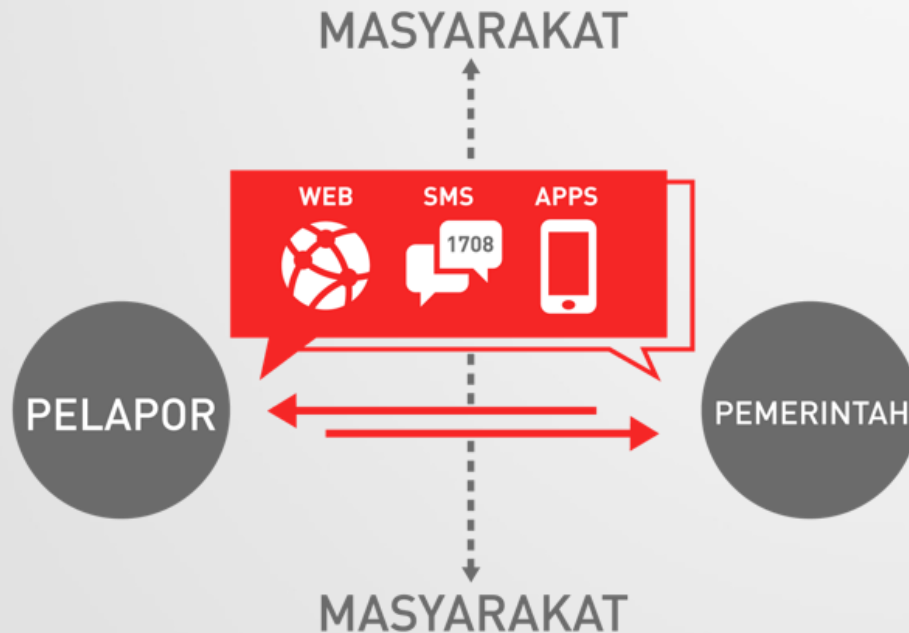


LAPOR! - SP4N dan komitmen untuk menjawab tantangan ini



PRINSIP LAPOR! SEBAGAI SP4N

MUDAH



Mudah Diakses

Kanal beragam dan terintegrasi:

- www.lapor.go.id
- SMS 1708
- Mobile Apps
- Twitter & Facebook
- *Existing Channels*

Mekanisme interaktif

Tersedia fitur *whistleblower*

Mudah Dikelola

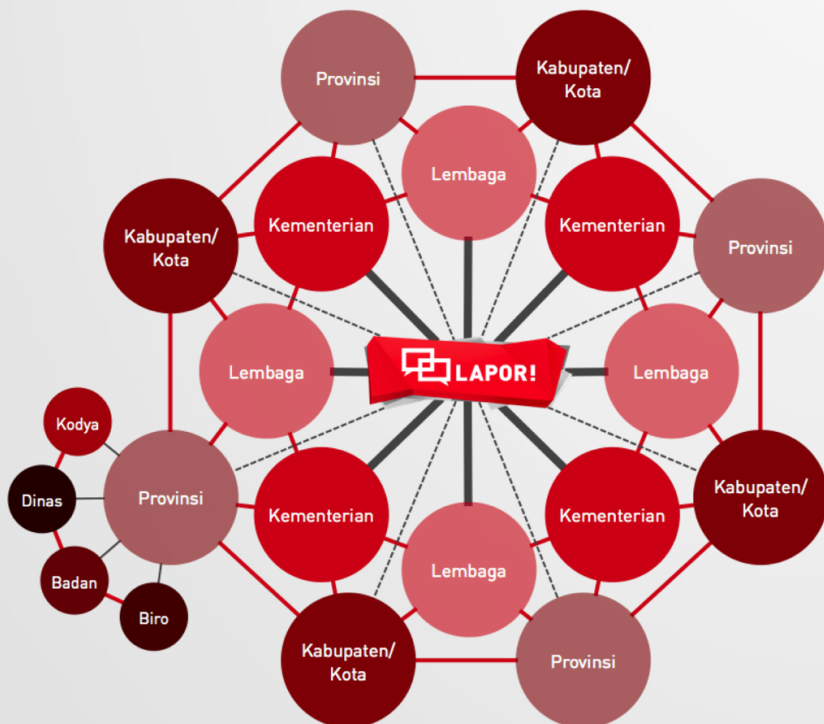
Layanan berbasis teknologi

Tersedia dashboard pengelolaan



PRINSIP LAPOR! SEBAGAI SP4N

TERPADU



Terhubung dengan K/L/D

Terhubung dengan:

- Seluruh instansi pemerintah pusat
- Sejumlah lembaga negara
- Seluruh BUMN
- Seluruh KBRI/KJRI/KRI

Menghubungkan berbagai instansi
Konsep *no wrong door policy*

Disposisi & Tindak Lanjut Digital

Koordinasi lebih cepat dan tepat
sehingga Pemerintah Daerah dapat
langsung mengeskalasi laporan ke
Pusat jika diperlukan

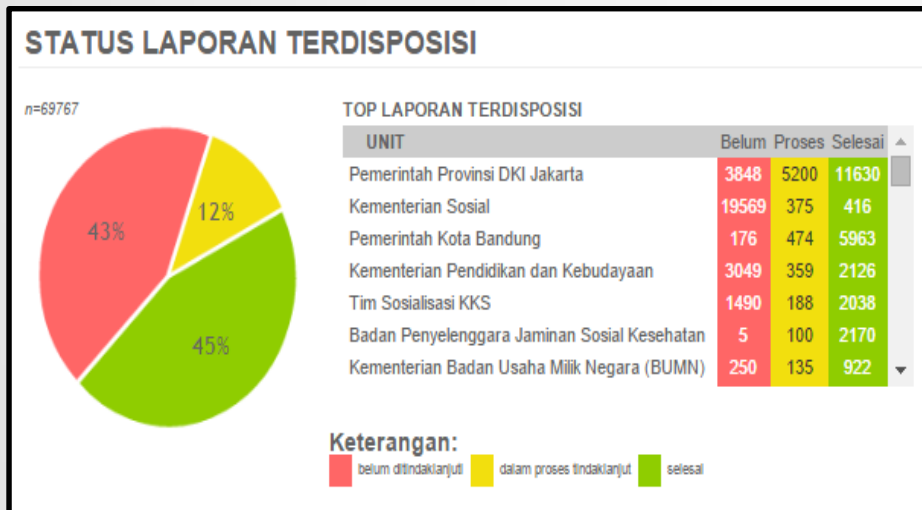
Integrasi dengan Kanal *Existing*

Mudah diadopsi, tanpa biaya teknis



PRINSIP LAPOR! SEBAGAI SP4N

TUNTAS



Akuntabilitas Proses

Laporan mudah ditelusuri
Status penanganan terlacak #ID
Membuka ruang diskusi publik

Indikator Tindak Lanjut

Ketuntasan termonitor
Indikator “Merah, Kuning, Hijau”

Publikasi Statistik

Masyarakat menilai langsung
Audit kinerja secara partisipatif

CONTOH PENANGGAPAN LAPORAN MASYARAKAT



MENGAWASI KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Kritik terhadap Pelayanan Kantor Pertanahan Kota Surakarta



Fatkul Imron
18 November 2015 – 12:06

Saya hendak mengecek sertipikat tanah namun birokrasinya berbelit. Mohon agar dibenahi.

Admin LAPOR! disposisi ke
Kementerian ATR/BPN



Kementerian ATR/BPN
21 November 2015 – 09:10

Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Akan kami cek ke kantor tsb.



Fatkul Imron
23 November 2015 – 14:52

Masalah sudah diselesaikan hingga tuntas. Terima kasih atas penjelasan dan bantuan yang memuaskan dari Kepala BPN Surakarta.



MENGAWAL PEMBANGUNAN SECARA PARTISIPATIF

Jalan Desa dan
Lampu PJU Rusak
di Kab. Bojonegoro

PJU MATI

LAPORAN:

Yth. Dinas Pekerjaan Umum Kab. Bojonegoro,

Lampu Penerangan Jalan, Jln. Monginsidi masuk Kecamatan Kapas sudah 2 malam mati/padam, mhn diperhatikn, mksh

Mohon ditindaklanjuti, terima ka

No Image Available

Kecamatan Dander (Pemerintah Kabupaten Bojonegoro) [Admin Kec Dander]

Terima kasih atas informasinya dapat kami sampaikan untuk jalan poros Desa Sendangrejo yang mengalami kerusakan sudah dianggarkan oleh PEMDES dan pada saat ini dalam pengerjaan perbaikan .demikian yang dapat kami sampaikan

Terima Kasih

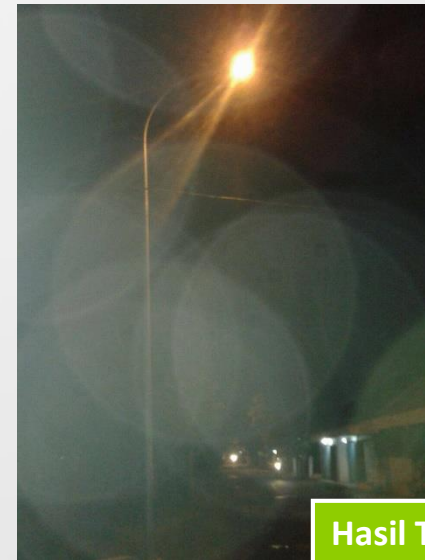
20 October 2015 11:59:22

REPORT

**Kantor Kecamatan Dander
Telah dianggarkan dan sedang dalam
proses pengerjaan.**



Hasil Tindak Lanjut
di Lapangan



Hasil Tindak Lanjut
di Lapangan

<https://www.lapor.go.id/1384327>

<https://www.lapor.go.id/1431075>



MEMASTIKAN RESPONS DAN TINDAK LANJUT

Pimpinan Instansi dapat memantau langsung kinerja jajarannya melalui Dashboard Eksekutif

★★★★★(5.00) **REPORT**

Menteri Hukum dan HAM Yasonna H. Laoly
 Sdr. Kakanim [redacted] segera diresponse dan diselesaikan dengan baik!!! Seharusnya, sdr. sdh menyampaikan response lima hari kerja sejak laporan disampaikan. Laoly, Menkumham.
 04 December 2014 11:45:50

***Teguran dari Menteri Hukum dan HAM**

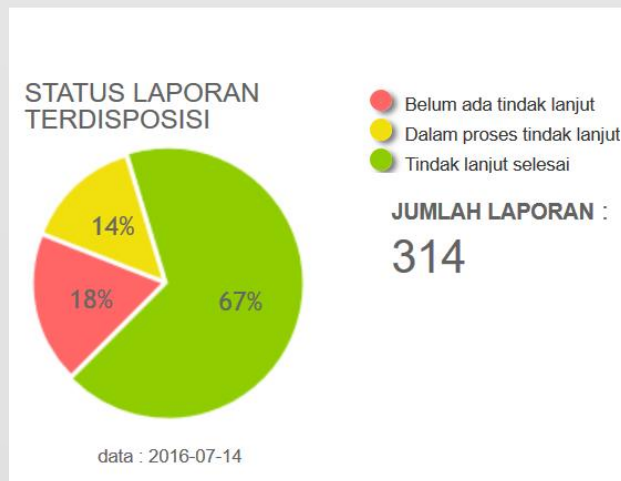
☆☆☆☆(0.00) **REPORT**

Walikota Bandung Ridwan Kamil
 Terima kasih Pa Kadis dan team , semoga bisa di contoh dinas - dinas lainnya.
 24 October 2013 07:12:18

***Apresiasi dari Walikota Bandung**



Pemerintah Kota Semarang

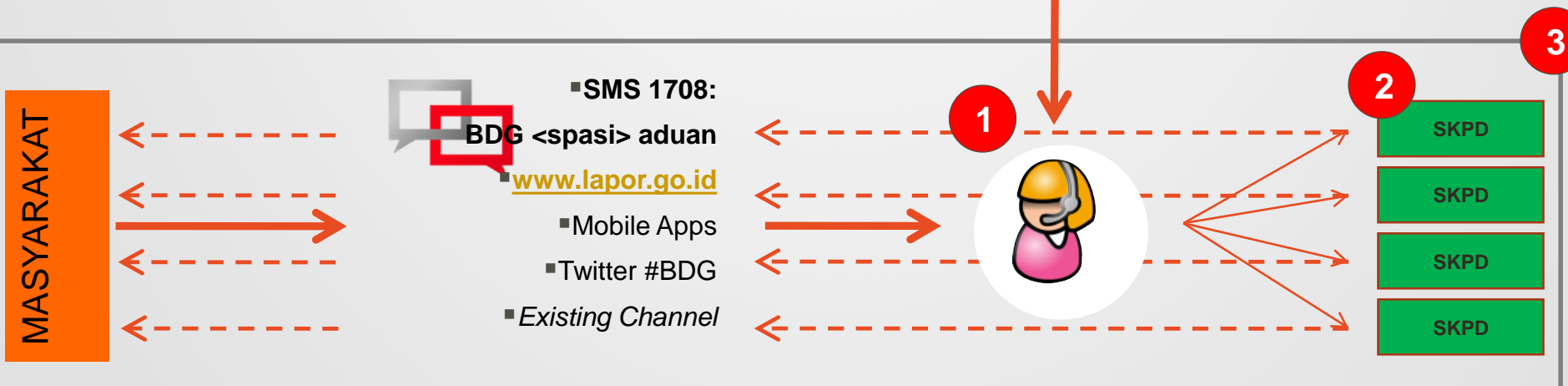
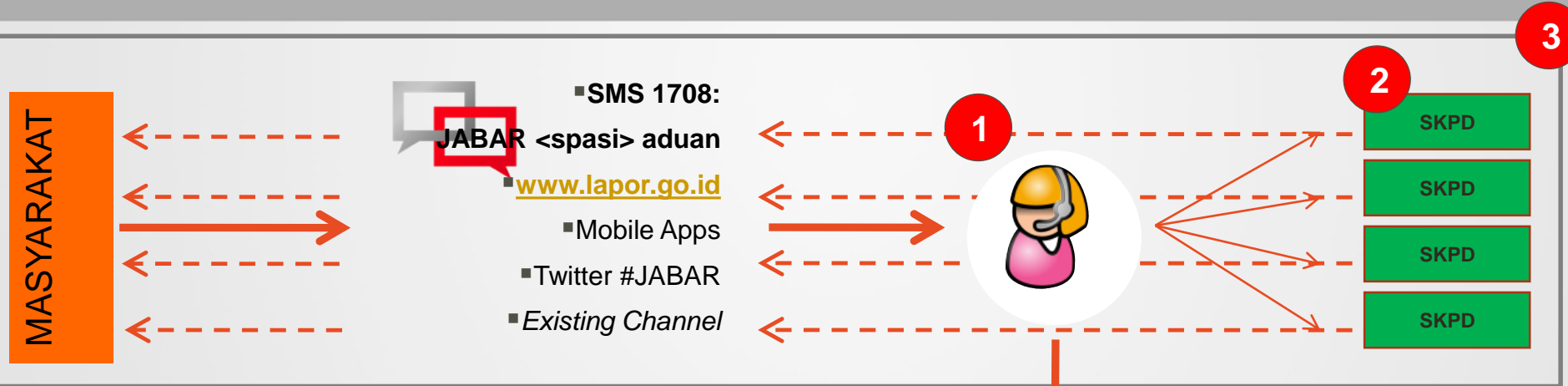


| Unit | Belum | Proses | Selesai |
|--|-------|--------|---------|
| Pemerintah Kota Semarang | 6 | 0 | 0 |
| Dinas PSDA dan ESDM Kota Semarang | 15 | 6 | 33 |
| Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika Kota Semarang | 0 | 9 | 31 |
| Dinas Bina Marga Kota Semarang | 0 | 6 | 27 |
| Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Semarang | 4 | 4 | 17 |
| PDAM Tirta Moedal Kota Semarang | 0 | 2 | 16 |
| Dinas Penerangan Jalan dan Pengelolaan Sampah Kota Semarang | 1 | 0 | 10 |
| Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Semarang | 0 | 3 | 6 |
| Dinas Tata Kota dan Perumahan Kota Semarang | 0 | 4 | 5 |
| Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang | 0 | 2 | 4 |
| Badan Lingkungan Hidup Kota Semarang | 0 | 0 | 5 |
| Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang | 0 | 0 | 5 |

Rekapitulasi pengelolaan di Pemkot Semarang



SKEMA KETERHUBUNGAN



Keterangan:

1. Admin
2. Penghubung (Seluruh SKPD)
3. Pembina dan Pengawas (Kepala Daerah, Sekda, Inspektorat)

Contoh Interaksi dan Pengelolaan:

<https://www.lapor.go.id/id/1387535>



Untuk memanfaatkan fitur-fitur di LAPOR!
silakan hubungi:

kontak@lapor.go.id



Media Sosial LAPOR!



@LAPOR1708



Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat



LAPOR1708



LAPOR1708



KANTOR STAF PRESIDEN

LAPOR!

LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

Akhir dari Presentasi

Terima Kasih