

# LAPORAN TAHUNAN

PERIODE

1 Januari-Desember 2018

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA



## **Mendorong Keterhubungan Layanan SP4N- LAPOR/ULT/PPID di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia**

Bertempat di Hotel Gand Serela Jl. Hegarmanah No. 9-15, Hegarmanah, Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat 40141. Kegiatan dilaksanakan pada hari rabu-kamis tanggal 24-25 oktober 2018 dengan tema: Workshop Peningkatan Kapasitas LO di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia.

Membuka kegiatan, Wakil Rektor 3 Bidang Perencanaan, Pengembangan, dan Sistem Informasi.

Kegiatan tersebut diharapkan dapat mendorong inisiatif unit kerja dalam mendorong keterhubungan pengelolaan layanan SP4N-LAPOR/ULT/PPID UPI.

## **RINGKASAN**

---

**OKTOBER 2018, KEGIATAN  
WORKSHOP BERSAMA 39 UNIT  
KERJA DI LINGKUNGAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN  
INDONESIA**

---

**DESEMBER 2018, FGD tim  
SP4N LAPOR/ULT/PPID UPI  
terkait pengelolaan SP4N  
LAPOR/ULT/PPID UPI**

---

**JUMLAH DISPOSISI  
WEBSITE LAPOR UPI**

# Daftar Isi

## 02

### GLOSARIUM

*daftar istilah-istilah penting  
di dalam SP4N LAPOR*

## 03

### KEGIATAN TAHUNAN

*ulasan singkat  
berbagai kegiatan  
pengelolaan SP4N-  
LAPOR/ULT/PPID*

## 04

### JUMLAH DISPOSISI/ PELAPOR 2018

*gambaran SINERGI  
PENGELOLAAN  
LAYANAN*

## 05

### KETERHUBUNGAN PENGELOLAAN

## 10

### PENGELOLAAN LAPORAN UPI 2018

## 11

### PEMANFAATAN DATA LAPOR UPI 2018

## 13

### SP4N LAPOR!

*kolom informasi tambahan  
dan umpan balik*

# Glosarium

## **SP4N-LAPOR!**

*Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat*

## **K/L/D**

*Kementerian/Lembaga (pemerintah)/Pemerintah Daerah*

## **Terhubung**

*Suatu instansi pemerintah di Indonesia sudah memiliki akun di dalam sistem SP4N-LAPOR!*

## **Disposisi**

*Laporan diteruskan kepada instansi terkait oleh pengelola SP4N-LAPOR! setelah diverifikasi*

## **Belum ditindaklanjuti**

*Instansi terkait belum memberikan respon terhadap laporan yang diterima olehnya di dalam sistem SP4N-LAPOR!*

## **Dalam proses tindak lanjut**

*Instansi terkait telah memberikan respon terhadap laporan yang diterima olehnya di dalam sistem SP4N-LAPOR! minimal satu kali*

## **Selesai ditindaklanjuti**

*Instansi terkait telah menyelesaikan laporan yang diterima olehnya di dalam sistem SP4N-LAPOR!, ditandai dengan notifikasi yang diberikan sistem bahwa laporan tersebut telah selesai, atau pelapor menyatakan puas atas respon yang diberikan instansi tersebut.*

## **Rata-rata waktu tindak lanjut**

*Waktu yang dibutuhkan oleh suatu instansi untuk memberikan respon terhadap aduan yang diterima dalam sistem LAPOR!, dalam satuan hari.*

## **Rata-rata waktu penyelesaian**

*Waktu yang dibutuhkan oleh suatu instansi untuk menyelesaikan laporan yang diterima dalam sistem SP4N-LAPOR!, dalam satuan hari.*

## **Responsif**

*Instansi terkait cepat merespon laporan yang diterima dalam sistem SP4N-LAPOR!*

## **Solutif**

*Instansi terkait menjawab laporan yang diterima di dalam sistem SP4N-LAPOR! sesuai dengan substansi permasalahan.*

# Kegiatan Tahun 2018

## ▼ Kegiatan Workshop



Workshop Peningkatan Kapasitas LO di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia. Sasaran Kegiatan adalah para SDM Tim SP4N LAPOR/ULT/PPID UPI serta Tim LO. Jumlah peserta sebanyak 93 orang dari 39 unit kerja yang merupakan perwakilan dari setiap unit kerja di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia.

## Kunjungan ► FGD Unit Kerja di Lingkungan UPI

Pada Jumat (7/12), tim SP4N LAPOR/ULT/PPID UPI mengunjungi KAMDA Tasikmalaya bertujuan melakukan FGD terkait pengelolaan SP4N LAPOR/ULT/PPID UPI.



Jumlah disposisi berikut menjelaskan tentang banyaknya aduan yang masuk ke dalam sistem  
**LAPOR! Universitas Pendidikan Indonesia**

Tracking ID	Tanggal Laporan Masuk	Waktu Laporan Masuk	Nama Pelapor	Klasifikasi Laporan	ID Kategori Disposisi
1927994	21 Jan 2018	09:23:47	Ibrahim Haji	Pengaduan	166
1936263	8 Feb 2018	15:16:47	Anonim	Pengaduan	166
1944669	2 Mar 2018	10:43:21	Aziz Nurfalah	Pengaduan	166
1946958	7 Mar 2018	09:46:35	Nana Supriatna	Pengaduan	166
1950554	14 Mar 2018	18:02:48	Hilman Agus Maulidin	Aspirasi	450
1954956	25 Mar 2018	21:09:23	Muhammad Syifa	Pengaduan	166
1978314	27 May 2018	10:53:37	Anonim	Permintaan Informasi	166
1978770	28 May 2018	17:01:18	Wilaga Permana	Permintaan Informasi	166
1980652	2 Jun 2018	12:12:18	Anonim	Pengajuan RAPS	166
1981589	5 Jun 2018	07:59:25	Anonim	Permintaan Informasi	166
1981735	5 Jun 2018	11:54:13	628137170xxxx	Permintaan Informasi	166
1982395	6 Jun 2018	20:28:32	Anonim	Pengaduan	166
1986265	23 Jun 2018	16:09:25	Rian Setiawan	Pengaduan	166
1986506	24 Jun 2018	21:16:35	Anonim	Permintaan Informasi	157
1989466	3 Jul 2018	13:46:23	Shafira Marlina	Pengaduan	166
1990627	6 Jul 2018	14:31:00	Fasha Rouf	Pengaduan	166
1996292	23 Jul 2018	10:02:26	Hendri Agustin	Pengaduan	166
2005159	21 Aug 2018	13:13:29	Anonim	Pengaduan	166
2013923	15 Sep 2018	16:26:09	Anonim	Aspirasi	450
2015179	18 Sep 2018	19:09:03	Ratna Shinta Sukowati Suwanto	Pengaduan	166
2017367	24 Sep 2018	12:12:08	Anonim	Pengaduan	166
2018265	26 Sep 2018	04:31:32	628217078xxxx	Pengaduan	166
2018803	26 Sep 2018	18:00:59	628521812xxxx	Pengaduan	166
2019043	27 Sep 2018	04:22:36	Anonim	Permintaan Informasi	166
2019825	28 Sep 2018	06:11:07	Lia Yuliani	Pengaduan	166
2022279	2 Oct 2018	08:59:29	Yuliani Yuliani	Pengaduan	166
2022487	2 Oct 2018	12:32:23	628213770xxxx	Pengaduan	166
2023671	4 Oct 2018	07:07:40	Nandang Heyanto	Aspirasi	450
2043285	19 Nov 2018	12:13:56	Anonim	Pengaduan	166
2043318	19 Nov 2018	13:04:57	Anonim	Pengaduan	166
2055523	16 Dec 2018	15:45:06	Angga Idt	Pengaduan	166

# KETERHUBUNGAN PENGELOLAAN

## 1. Definisi

1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), SMS 1708, twitter @lapor1708, aplikasi Android, dan aplikasi iOS.
2. Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.
3. Instansi Penanggung Jawab adalah instansi yang berwenang untuk memberikan tindak lanjut dan menanggapi aduan maupun aspirasi yang masuk dari pengguna, hal ini mencakup keseluruhan kanal SP4N-LAPOR! Adapun instansi yang terkait dan terhubung dalam pengelolaan layanan ini dapat dilihat pada <https://www.lapor.go.id/instansi>
4. Pengguna adalah pihak yang menggunakan layanan SP4N-LAPOR! untuk menyampaikan aspirasi, laporan dan komentar terkait dengan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!.
5. Akun adalah informasi yang digunakan oleh pengguna, pengelola, dan penanggung jawab untuk masuk ke SP4N-LAPOR!
6. Pendaftaran adalah proses untuk membuat akun SP4N-LAPOR!
7. Fitur adalah segala bentuk fungsi yang terdapat dalam SP4N-LAPOR! mencakup keseluruhan kanal.

## 2. Pentingnya Ketentuan Penggunaan Layanan

1. Dengan mengunduh, mengakses, menjelajahi dan atau menggunakan layanan SP4N-LAPOR! ini, berarti Pengguna setuju untuk terikat oleh Ketentuan Penggunaan Layanan ini. Jika Pengguna tidak setuju dengan Syarat dan Ketentuan Penggunaan ini, pengguna harus segera menghentikan akses dan penggunaan layanan yang ditawarkan pada SP4N-LAPOR!
2. Kebijakan ini berlaku untuk semua kanal layanan SP4N-LAPOR!

## 3. Perubahan Ketentuan Penggunaan Layanan

1. Penyedia layanan berhak untuk mengubah ketentuan penggunaan ini setiap saat dan memberitahukan setiap perubahan kepada pengguna. Ketentuan yang baru akan menggantikan ketentuan yang sebelumnya telah disetujui.

## 4. Syarat Penggunaan

1. Aplikasi SP4N-LAPOR! hanya digunakan untuk menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan permintaan informasi terkait pelayanan publik.
2. Pengguna tidak diperbolehkan untuk menggunakan identitas pribadi milik orang lain untuk menggunakan layanan SP4N-LAPOR! dan wajib menjaga kerahasiaan informasi yang didapatkan di aplikasi SP4N-LAPOR!.
3. Pengguna tidak diperkenankan menyalahgunakan data dan informasi yang terdapat dalam layanan aplikasi SP4N-LAPOR! untuk tujuan yang merugikan pihak lain serta melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Pengguna tidak diperbolehkan memberikan pengaduan dan informasi yang mengandung unsur diskriminasi atau berpotensi menimbulkan konflik suku, agama, ras, dan antar- golongan (SARA), menistakan, melecehkan, dan/atau menodai nilai-nilai agama.
5. Penggunaan layanan SP4N-LAPOR! adalah untuk kepentingan pribadi, non-komersial, dan tidak boleh digunakan untuk tujuan yang merugikan pihak lain.
6. Dengan mengirimkan teks, gambar, video, file dan lampiran lain saat menggunakan layanan, pengguna dengan ini memberikan lisensi kepada pengelola layanan atas materi tersebut dengan ketentuan bebas royalti atas penggunaan dan pendistribusian materi tersebut kepada pihak ketiga.
7. Penyedia layanan tidak memungut biaya apapun terhadap penggunaan layanan. Namun segala bentuk biaya yang diperlukan termasuk penyediaan telepon seluler, komputer, dan atau peralatan lain yang diperlukan untuk mengakses layanan, koneksi internet, *Short Message Service* (SMS), dan keperluan telekomunikasi lainnya merupakan tanggung jawab pengguna.

## 5. Tindak Lanjut pada SP4N-LAPOR!

1. Penanganan aduan dan/atau aspirasi yang diajukan oleh pengguna melalui SP4N-LAPOR! akan mengikuti proses bisnis yang ada sebagaimana tercantum dalam Standar Layanan SP4N-LAPOR!
2. Penanganan aduan dan/atau aspirasi menjadi kewenangan dan tergantung dari keterhubungan dan kapabilitas masing-masing instansi penanggung jawab.

## 6. Kerahasiaan dan Informasi Pribadi

1. Dengan menggunakan layanan pengaduan ini, pengguna setuju dan memahami bahwa informasi yang terkait dengan data pribadi dan data pengaduan atau aspirasi dari pengguna akan diberikan kepada instansi terkait yang berhubungan dengan aduan dan atau aspirasi yang disampaikan oleh pengguna. Namun demikian, pengelola layanan memberikan jaminan kerahasiaan data dan informasi pada SP4N-LAPOR!.
2. Layanan SP4N-LAPOR! mengumpulkan data pribadi pengguna sebagai jaminan keabsahan dari aduan atau aspirasi yang disampaikan. Adapun data pribadi yang dikumpulkan adalah sebagai berikut:
  1. Nama pengguna sebagai pengenalan identitas
  2. No Identitas meliputi no KTP, SIM, atau NIK sebagai pengenalan identitas
  3. No telepon pengguna untuk memverifikasi akun dan mengirim notifikasi laporan

## 7. Hak-hak Pengguna

1. Pengguna berhak memiliki akun dalam menggunakan layanan pengaduan ini.
2. Pengguna berhak memanfaatkan fitur yang terdapat dalam layanan SP4N-LAPOR!

3. Pengguna dapat mengganti kata sandi dan informasi akun miliknya.
  4. Pengguna mendapatkan jaminan anonimitas dan kerahasiaan aduan yang dikirimkan selama pengguna memberikan keterangan bahwa informasi yang diberikan adalah anonim dan rahasia.
  5. Pengguna dapat meminta pemusnahan data pribadi.
  6. Jika diminta oleh pengguna, pengelola layanan dapat membantu pengguna untuk mengoperasikan akun tersebut dalam batas yang wajar. Dalam hal demikian, pengelola layanan dapat mengakses akun pengguna dan menjalankan akun tersebut sejauh yang diperlukan untuk menyediakan bantuan.
8. **Kewajiban Pengguna**
1. Pengguna wajib menggunakan data pribadi milik sendiri.
  2. Pengguna wajib menjaga kerahasiaan data pribadinya saat menggunakan layanan pengaduan.
  3. Pengguna wajib menyampaikan laporan secara jelas.
  4. Pengguna wajib menjaga informasi yang didapatkan dari pelayanan pengaduan ini apabila informasi tersebut mengandung kerahasiaan data negara dan/atau pihak lain.
  5. Jika akun pengguna diretas atau dicuri sehingga pengguna kehilangan kontrol atas akunnya, maka pengguna wajib memberitahu pengelola layanan sesegera mungkin agar pengelola layanan dapat menonaktifkan akun pengguna dan melakukan tindak pencegahan lainnya.
9. **Hak-hak Pengelola SP4N-LAPOR!**
1. Pengelola layanan berhak mengelola informasi yang disampaikan oleh pengguna dalam menyampaikan aduan atau aspirasi untuk kepentingan tindak lanjut dengan pihak ketiga (instansi terkait) sebagaimana diatur dalam syarat dan ketentuan yang berlaku.
  2. Pengelola layanan berhak menghapus aduan maupun aspirasi yang tidak sesuai dengan syarat penggunaan dan kewajiban pengguna.
  3. Pengelola layanan berhak memberikan informasi data pribadi pengguna kepada pihak ketiga sesuai dengan proses bisnis selama tidak bertentangan dengan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  4. Pengelola layanan berhak menonaktifkan akun pengguna jika pengguna terbukti melanggar syarat penggunaan dan kewajiban pengguna.
  5. Pengelola layanan berhak membatalkan segala transaksi yang mencurigakan atau tidak sesuai dengan syarat penggunaan dan kewajiban pengguna.
10. **Kewajiban Pengelola SP4N-LAPOR!**
1. Pengelola layanan wajib memiliki mekanisme untuk menjamin kerahasiaan data dan informasi yang tersimpan di dalam sistem sesuai dengan proses bisnis dan syarat layanan.
  2. Pengelola layanan wajib memiliki mekanisme untuk menjaga kerahasiaan informasi pribadi pengguna yang tersimpan di dalam sistem.
  3. Pengelola layanan wajib memiliki mekanisme yang mendukung pemenuhan hak-hak pengguna.
11. **Pernyataan dan Pengecualian Kewajiban Penyedia Layanan**
1. Pengelola layanan tidak menjamin bahwa SP4N-LAPOR! akan selalu dapat diakses, tanpa gangguan, tepat waktu, aman, bebas dari kesalahan atau bebas dari virus komputer atau hal yang merusak lainnya, dan atau bahwa layanan tidak akan terpengaruh oleh fasilitas infrastruktur, listrik atau telekomunikasi, kurangnya infrastruktur atau kegagalan teknologi informasi.
  2. Pengelola layanan tidak bertanggung jawab atas kesalahan menjelajahi situs dan atau mengunduh versi aplikasi *mobile* yang dilakukan pengguna dan ketidakcocokan perangkat yang digunakan pengguna, serta dampak resiko yang terjadi akibatnya.
  3. Jika pengguna terbukti menggunakan aplikasi untuk tujuan yang membahayakan, merugikan, atau di luar tujuan penggunaan yang dimaksudkan dalam aplikasi ini, maka penyedia layanan aplikasi tidak bertanggung jawab terhadap dampak yang ditimbulkan.
  4. Pengelola layanan tidak memiliki kewajiban menghilangkan informasi pengguna atau laporan yang tampil pada hasil pencarian mesin pencari.

12. **Lisensi/ Perijinan**

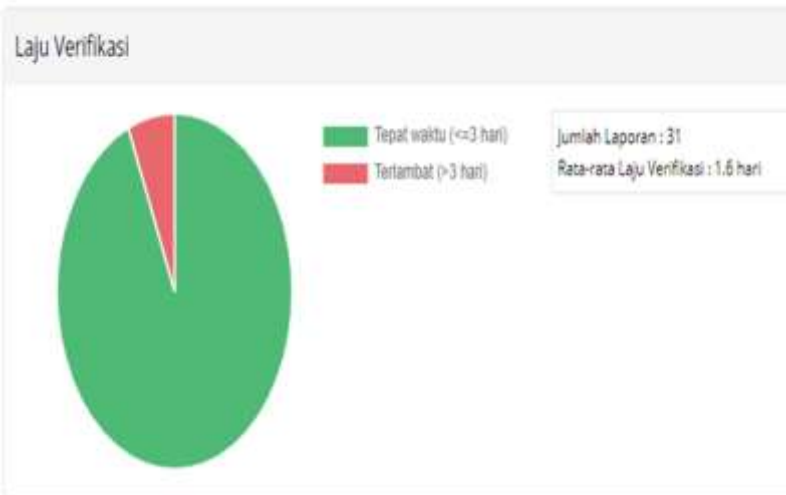
Penyelenggaraan layanan SP4N-LAPOR! telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

13. **Pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan**

Pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan yang berlaku dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan hukum dan perundang-undangan yang berlaku.

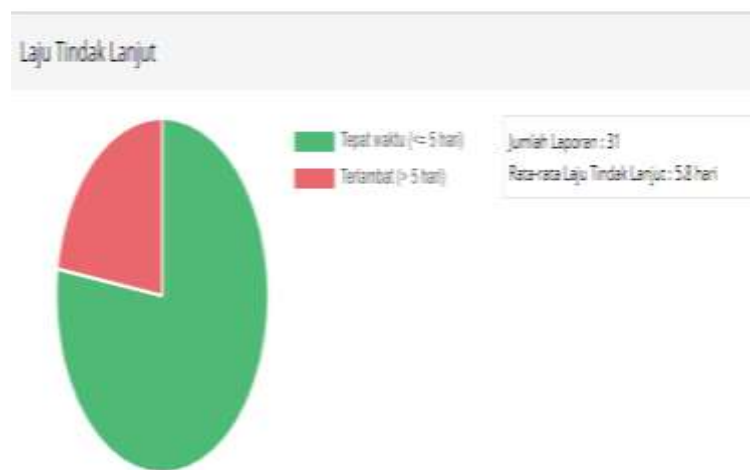
# PENGELOLAAN LAPORAN (1 JANUARI -31 DESEMBER 2018) Universitas Pendidikan Indonesia

## Status Laporan



Berdasarkan grafik disamping, Laju Verifikasi dapat dilihat bahwa status laporan Laju Verifikasi tepat waktu ( $\leq 3$  hari) mendominasi dari pada jumlah terlambat ( $> 3$  hari). Jumlah laporan sebanyak 31 dengan rata-rata Laju Verifikasi:1.6 hari.

Berdasarkan grafik disamping, Laju Tindak Lanjut dapat dilihat bahwa status laporan Laju Tindak Lanjut tepat waktu ( $\leq 5$  hari) mendominasi dari pada jumlah terlambat ( $> 5$  hari). Jumlah laporan sebanyak 31 dengan rata-rata Laju Tindak Lanjut:5.8 hari.



Berdasarkan grafik disamping, Riwayat Pengelolaan Laporan dapat dilihat bahwa Tindak Lanjut ( $\leq 5$  hari) Sumaryanto dengan 9 laporan, Deni Darmawan dengan 13 laporan, Deny Nurahmat, S. Pd dengan 1 laporan dan Angga Idt dengan 1 laporan. Sedangkan Tindak Lanjut ( $> 5$  hari) Sumaryanto dengan 0 laporan, Deni Darmawan dengan 5 laporan, Deny Nurahmat, S. Pd dengan 2 laporan dan Angga Idt dengan 0 laporan dengan rata-rata Laju Tindak Lanjut:1.0 hari.

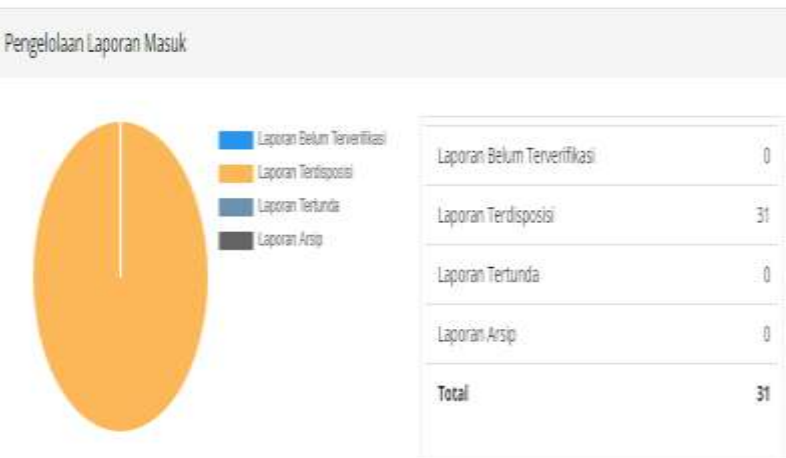
Nama	Login terakhir	Tindaklanjut $\leq 5$ hari	Tindaklanjut $> 5$ hari	Rata-rata Tindak Lanjut
Sumaryanto	2020-05-28 17:21:15	9 laporan	0 laporan	1,0 hari
Deni Darmawan	2020-05-28 20:47:04	13 laporan	5 laporan	1,0 hari
Deny Nurahmat, S.Pd		1 laporan	2 laporan	1,0 hari
Angga Idt		1 laporan	0 laporan	1,0 hari

Riwayat Pengelola Laporan



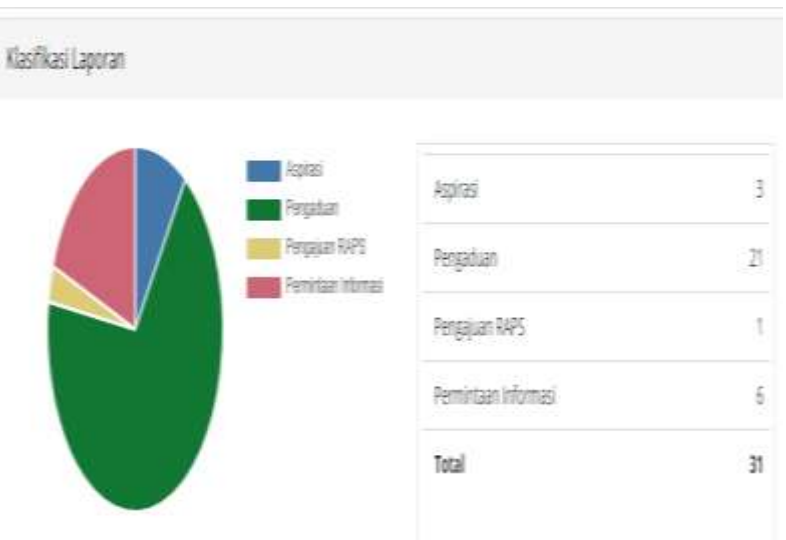
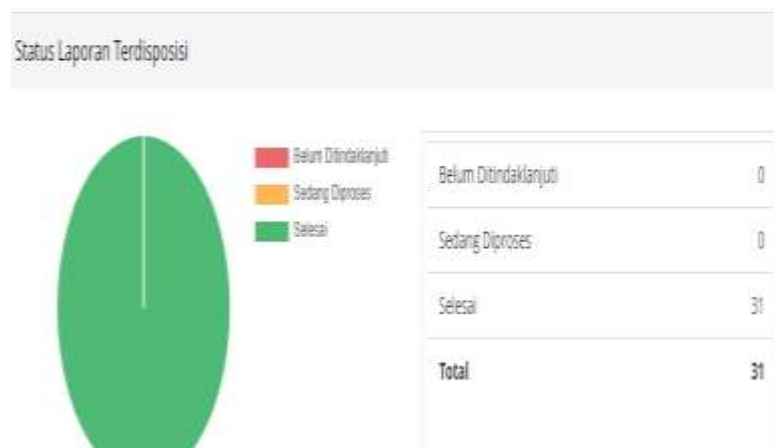
# PEMANFAATAN DATA (1 JANUARI -31 DESEMBER 2018) Universitas Pendidikan Indonesia

## Status Laporan

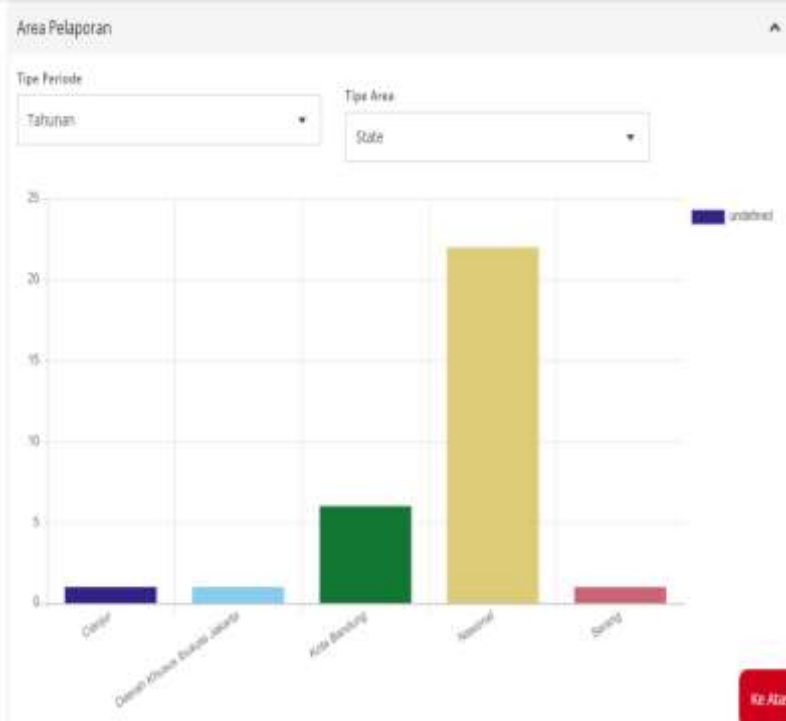


Berdasarkan grafik disamping, Pengelolaan Laporan Masuk dapat dilihat bahwa status Laporan Belum Terverifikasi 0, Laporan Terdisposisi 31, Laporan tertunda 0, Laporan Arsip 0 dengan Total Laporan Masuk sebanyak 31.

Berdasarkan grafik disamping, Status Laporan Terdisposisi dapat dilihat bahwa status Belum Ditindaklanjuti 0, Sedang Diproses 0, Selesai 31 dengan Total Status Laporan Terdisposisi sebanyak 31.

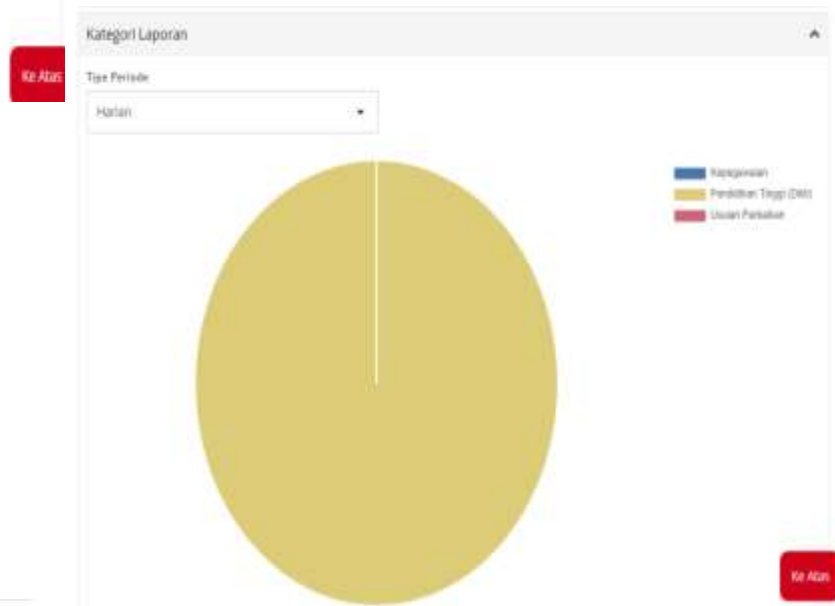


Berdasarkan grafik disamping, Klasifikasi Laporan dapat dilihat bahwa Aspirasi 3, Pengaduan 21, Pengajuan RAPS 1, Permintaan Informasi 6 dengan Total Klasifikasi Laporan sebanyak 31.



Berdasarkan grafik disamping, Area Pelaporan yang masuk dapat dilihat bahwa Area Pelaporan didominasi Area Pelaporan Nasional sebanyak 22 dan Area Pelaporan Bandung 6 dan daerah lainnya seperti Cianjur; DKI Jakarta serta Serang dengan masing-masing Area Pelaporan sebesar 1 dengan Total Area Pelaporan sebanyak 31.

Berdasarkan grafik disamping, Kategori Laporan dapat dilihat bahwa Kategori Laporan Kepegawaian 1, Pendidikan Tinggi (dikti) 27, Usulan Perbaikan 3 dengan Total Kategori Laporan sebanyak 31.



Berdasarkan grafik disamping, Sumber Laporan dapat dilihat bahwa melalui; SMS 4, Website 27, dengan Total Klasifikasi Laporan sebanyak 31.

## MASUKAN

Mohon memberikan saran dan masukan terkait laporan ini. Silakan isi dan serahkan lembar ini ke tim Analis Data LAPOR!

Dalam skala 1 (sangat tidak setuju) dan 4 (sangat setuju):

1. Isi laporan bermanfaat bagi pekerjaan saya

1       2       3       4

2. Penyajian laporan memudahkan saya dalam memahami isi laporan

1       2       3       4

3. Masukan lain



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT

## TENTANG LAPORAN

Laporan ini berisi update dan status terkini mengenai LAPOR! dan diproduksi serta dipublikasikan oleh Tim Analis Data LAPOR! di bawah koordinasi dan supervisi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negeran dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) untuk kalangan terbatas.

Seluruh data dan informasi yang dimuat dalam laporan ini adalah benar pada saat penerbitan, telah melalui persetujuan dari dan menjadi tanggungjawab staf dan pejabat berwenang KEMENPAN RB.

Hubungi [lapor@menpan.go.id](mailto:lapor@menpan.go.id) untuk saran dan sanggahan atas isi dan penyajian laporan ini.



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT