

# LAPORAN BULANAN

1 Oktober - 31 Oktober 2017



## Mendorong Partisipasi Publik, Sorong Gandeng LAPOR!-SP4N Perkuat Pemerintahan

11 Oktober 2017, Sorong, Papua Barat

Bertempat di Aula Inspektorat Kabupaten Sorong, Rabu (11/10) digelar Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Pengelolaan Pengaduan LAPOR!-SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) di Kabupaten Sorong, Papua Barat.

Plt Sekda, M. Said Noer, mengatakan pemanfaatan sistem LAPOR!-SP4N diharapkan dapat melihat secara langsung keinginan dari masyarakat sehingga menjadi acuan dalam mengambil kebijakan.

Kegiatan tersebut dihadiri oleh semua pimpinan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dan sebagai peserta dihadirkan masing-masing 2 orang pegawai selaku admin dan pejabat penghubung.

## RINGKASAN

**SELAMA OKTOBER 2017, 19  
PEMERINTAH DAERAH  
BARU SUDAH MEMILIKI AKUN  
LAPOR!-SP4N**

**HINGGA OKTOBER 2017,  
JUMLAH PEMDA YANG  
TERINTEGRASI SECARA  
SISTEM APLIKASI MENCAPAI  
19**

**JUMLAH ADUAN YANG  
DIHAPUS KARENA TIDAK  
DAPAT DIMENGERTI/TIDAK  
JELAS MENINGKAT**

# daftar isi

## 02

### **KEGIATAN BULAN INI**

*gambaran persebaran pelapor dari seluruh Indonesia dan keterhubungan sistem LAPOR!-SP4N dengan seluruh K/L/D*

## 03

### **PETA SEBARAN DAN DATA KETERHUBUNGAN**

*gambaran persebaran pelapor dari seluruh Indonesia dan keterhubungan sistem LAPOR!-SP4N dengan seluruh K/L/D*

## 04

### **METRIK LAPORAN**

*metrik laporan LAPOR!-SP4N yang berisi status laporan, sumber laporan, volume penerimaan laporan tiap instansi*

## 10

### **KISAH SUKSES**

*gambaran persebaran pelapor dari seluruh Indonesia dan keterhubungan sistem LAPOR!-SP4N dengan seluruh K/L/D*

## 12

### **LAPORAN KHUSUS**

*gambaran persebaran pelapor dari seluruh Indonesia dan keterhubungan sistem LAPOR!-SP4N dengan seluruh K/L/D*

# Kegiatan Bulan Ini



## ▼ Kunjungan PEMDA

Di bulan Oktober ini, cukup banyak Pemda yang berkunjung ke Kemenpan RB untuk mempelajari LAPOR!-SP4N, seperti Kab. Padang Lawas Utara, Kab. Seluma, Kab. Pesisir Selatan, Kab. Kaur, Kab. Banyumas, Kab. Lombok Utara, Kab. Lampung Timur, Kab. Bengkalis, Kab. Sumbawa, Kab. Padang Lawas Utara, Kab. Dharmasraya, Prov. Bangka Belitung, Kota Kupang, Kab. Pasaman dan Kab. Tapanuli Selatan dan Badan Pengembangan Wilayah Madura (BWPS).



## ▲ Bimbingan Teknis LAPOR!-SP4N

Selama bulan Oktober, tim LAPOR!-SP4N melakukan 3 kali pelaksanaan Bimbingan Teknis (Bimtek) di Pemkab Sorong, Papua (11/10) dan Pemkab Batang, Jawa Tengah (27/10). Sementara bimtek bersama perwakilan Pemda dari Provinsi Sultra dilakukan di Kemenpan RB (30/10). Bimtek bertujuan memberikan sosialisasi, mencakup regulasi dan teknis pengelolaan LAPOR!-SP4N.

## Perumusan SOP ► LAPOR!-SP4N

Pada 18-19 Oktober lalu, telah dilakukan pertemuan antara Kemenpan RB, Ombudsman, KSP dan USAID untuk merumuskan SOP (Standar Operasional Prosedur) LAPOR!-SP4N di Hotel 101, Bogor. Rapat tersebut membahas mengenai SOP terkait kelembagaan, pemanfaatan data, integrasi sistem dan alur pengaduan.



# PETA PERSEBARAN PELAPOR (1 OKTOBER - 31 OKTOBER 2017)

Peta berikut menjelaskan tentang banyaknya aduan yang masuk ke dalam sistem LAPOR!-SP4N, berdasarkan provinsi asal pelapor di seluruh Indonesia. Selama bulan Oktober, aduan terbanyak datang dari pelapor di Jawa Timur (871 laporan), disusul oleh Jawa Barat (798 laporan) dan DKI Jakarta (652 laporan)



## KETERHUBUNGAN LAPOR!-SP4N

Instansi	Jumlah saat ini (% Ketercapaian)	Target
Kementerian	34 (100%)	34
PTN/PTS	115 (3,53%)	3258
Pemprov	9 (25,71%)	35
Pemkot	23 (22,55%)	102
Pemkab	88 (21,10%)	417
LNS	58 (71,60%)	81
BUMN	116 (98,31%)	118

# 3 KEMENTERIAN PENERIMA LAPORAN TERBANYAK (1 OKTOBER - 31 OKTOBER 2017)

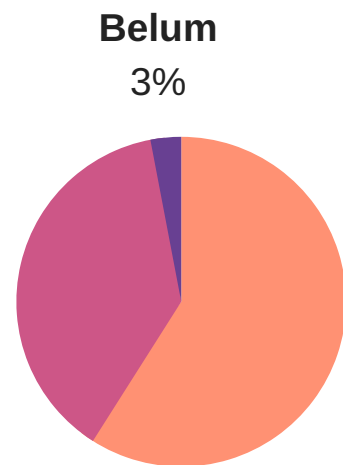
## KEMENDIKBUD

**Jumlah Laporan** 535 aduan

**Rata-rata waktu penyelesaian** 12,20 hari

**Rata-rata waktu tindak lanjut** 0,75 hari

**Proses**  
38%



**Selesai**  
59%

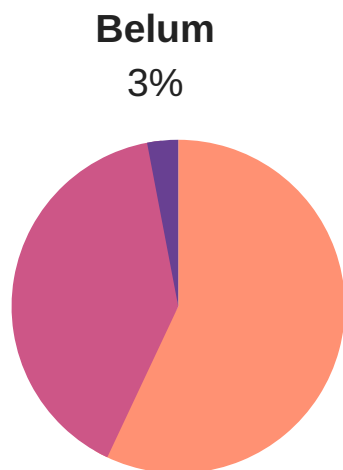
## KEMEN ESDM

**Jumlah Laporan** 496 aduan

**Rata-rata waktu penyelesaian** 13,49 hari

**Rata-rata waktu tindak lanjut** 1,92 hari

**Proses**  
40%



**Selesai**  
57%

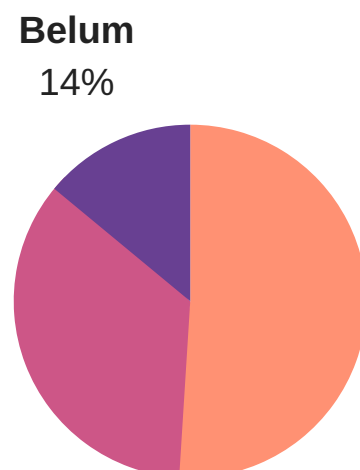
## KEMENRISTEKDIKTI

**Jumlah Laporan** 406 aduan

**Rata-rata waktu penyelesaian** 14,24 hari

**Rata-rata waktu tindak lanjut** 2,23 hari

**Proses**  
35%



**Selesai**  
51%

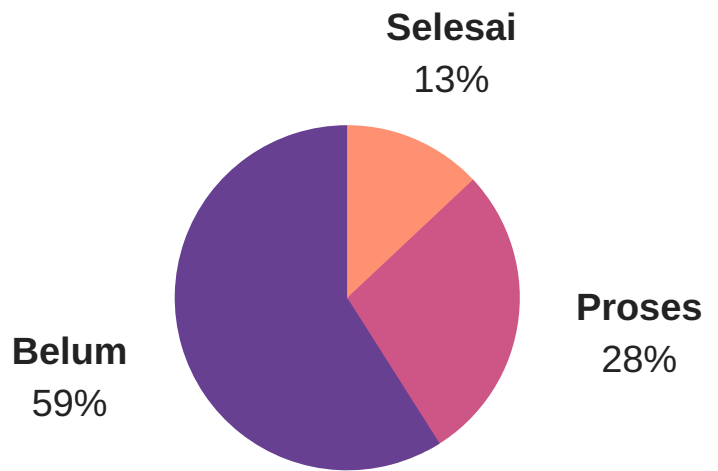
# 3 PEMDA PENERIMA LAPORAN TERBANYAK (1 OKTOBER - 31 OKTOBER 2017)

## DKI JAKARTA

**Jumlah laporan** 388 aduan

**Rata-rata waktu penyelesaian** 14,03 hari

**Rata-rata waktu tindak lanjut** 5,21 hari

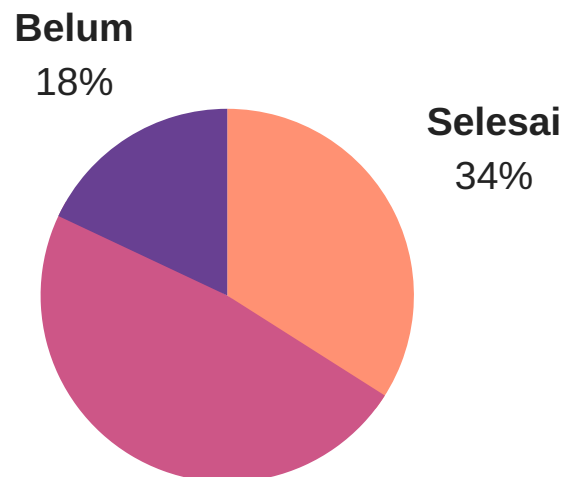


## SEMARANG

**Jumlah laporan** 358 aduan

**Rata-rata waktu penyelesaian** 14,35 hari

**Rata-rata waktu tindak lanjut** 2,55 hari

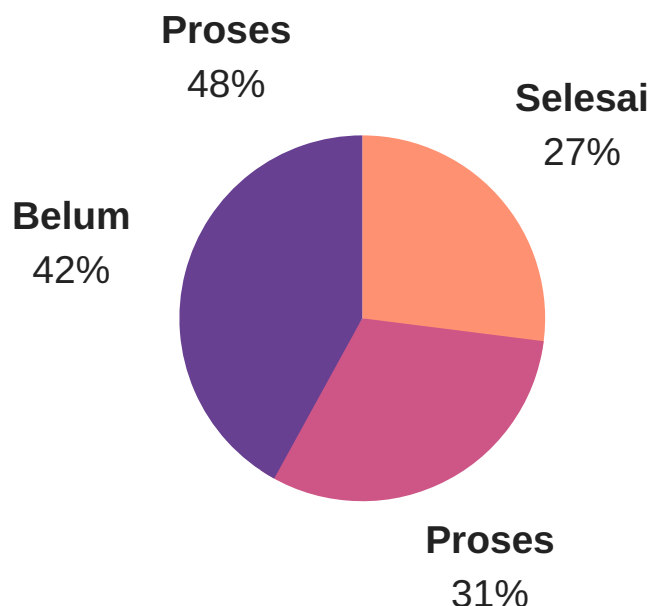


## BANDUNG

**Jumlah laporan** 208 aduan

**Rata-rata waktu penyelesaian** 5,25 hari

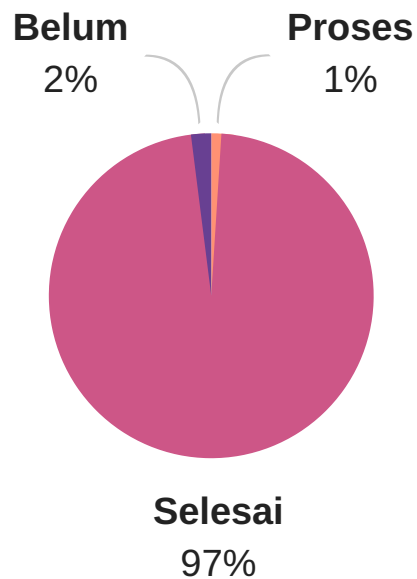
**Rata-rata waktu tindak lanjut** 13,31 hari



# 3 LNS PENERIMA LAPORAN TERBANYAK (1 OKTOBER - 31 OKTOBER 2017)

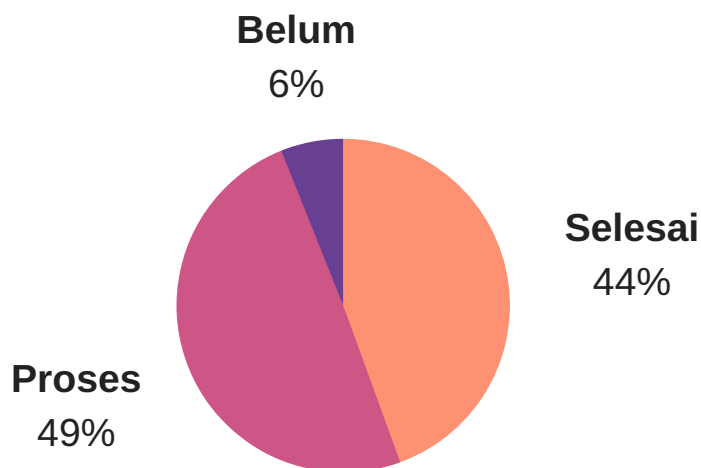
## BPJS KESEHATAN

<b>Jumlah laporan</b>	1634 aduan
<b>Rata-rata waktu penyelesaian</b>	0,14 hari
<b>Rata-rata waktu tindak lanjut</b>	0,61 hari



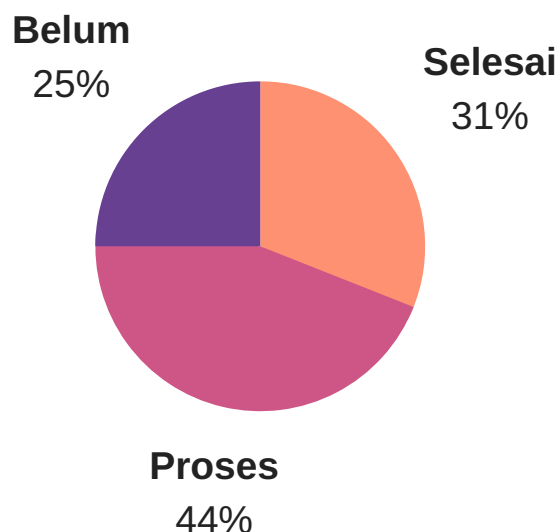
## BPJS NAKER

<b>Jumlah laporan</b>	178 aduan
<b>Rata-rata waktu penyelesaian</b>	11,52 hari
<b>Rata-rata waktu tindak lanjut</b>	2,03 hari



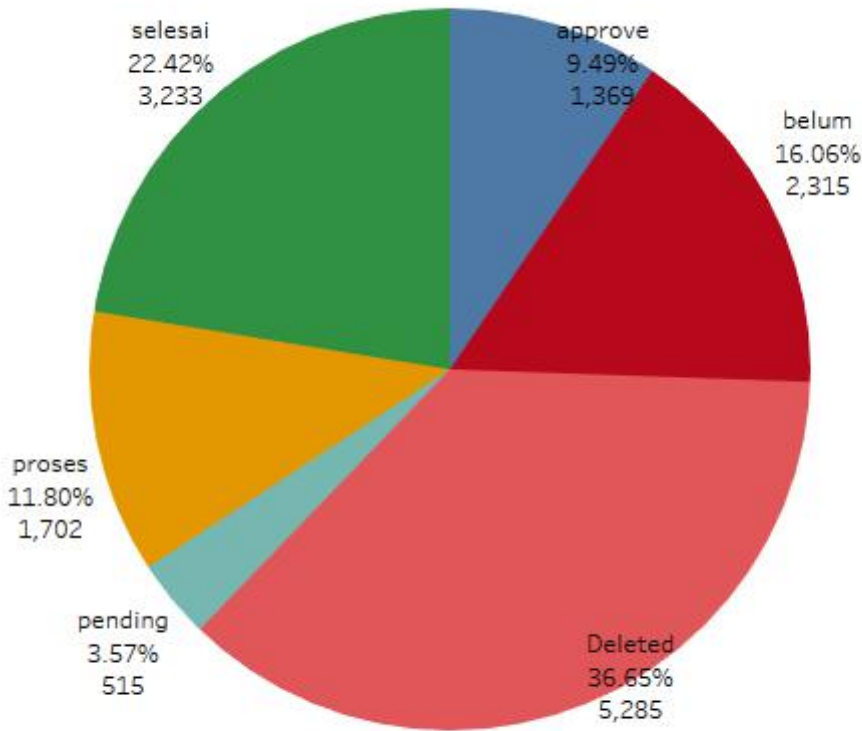
## BKN

<b>Jumlah laporan</b>	156 aduan
<b>Rata-rata waktu penyelesaian</b>	13,22 hari
<b>Rata-rata waktu tindak lanjut</b>	4,35 hari





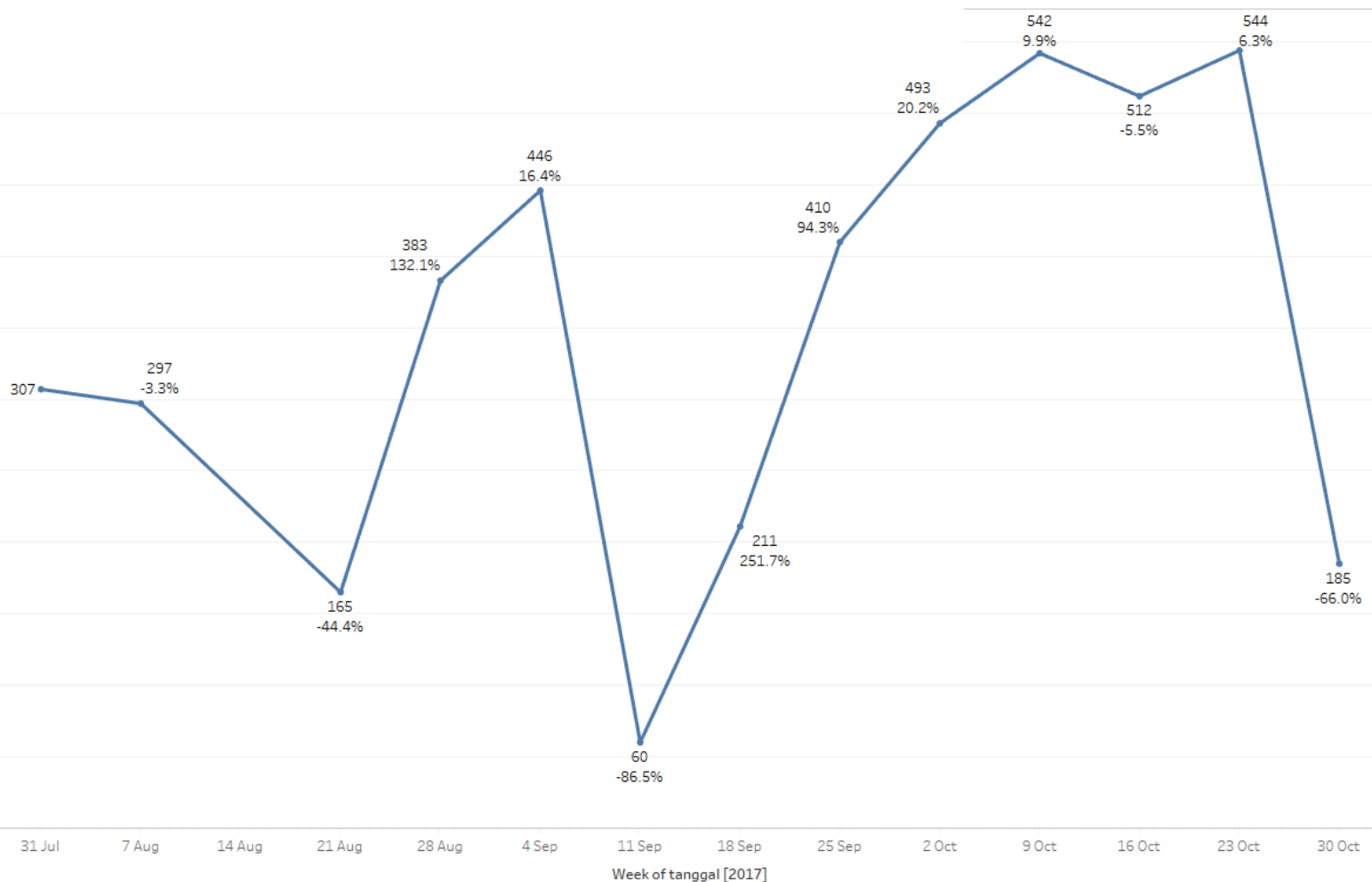
# STATUS DAN SUMBER LAPORAN (1 OKTOBER - 31 OKTOBER 2017)



## Status Laporan

Berdasarkan grafik disamping, dapat dilihat bahwa aduan yang dihapus masih mendominasi (5.285 laporan, 36,65% dari total laporan masuk). Aduan yang selesai ditindaklanjuti menjadi terbanyak kedua (3.233 laporan, 22,42% dari total laporan masuk).

Sedangkan untuk grafik dibawah, jumlah aduan dihapus cukup mengalami fluktuasi dari minggu ke minggu. Namun memasuki bulan Oktober, laporan dihapus cenderung menurun.



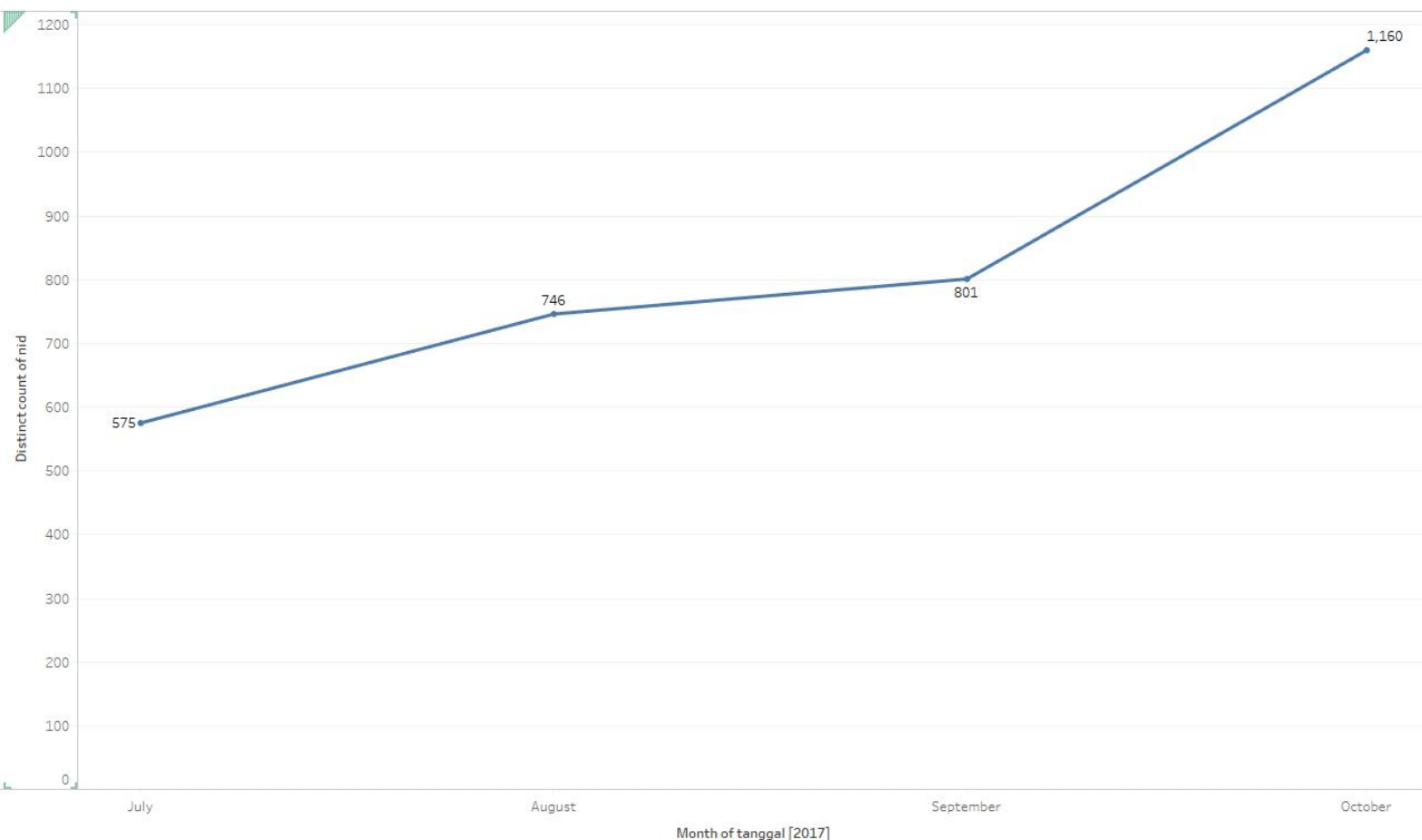
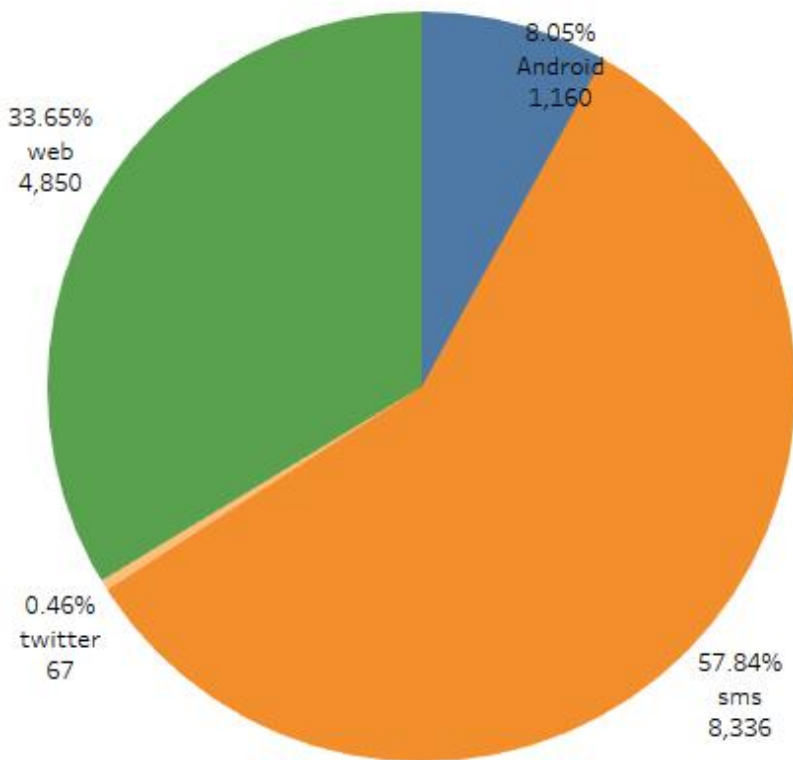


# STATUS DAN SUMBER LAPORAN (1 OKTOBER - 31 OKTOBER 2017)

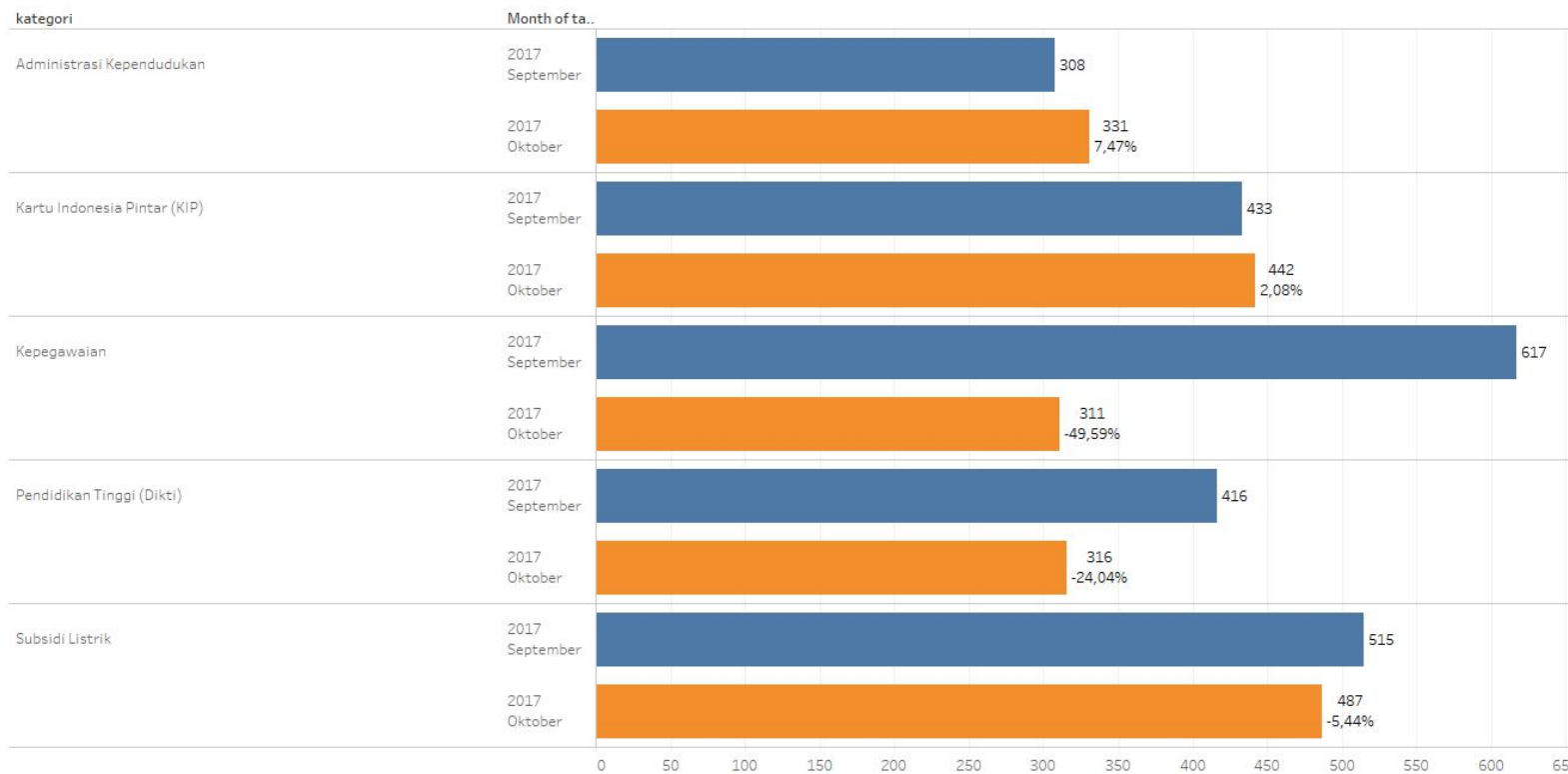
## Sumber Laporan

Pada periode ini, aduan paling banyak diterima melalui SMS 1708 (8.336 aduan, 57,81% dari total laporan masuk). Aduan juga banyak diterima melalui website lapor.go.id (4.850 aduan, 33,64% dari total laporan masuk).

Grafik dibawah menunjukkan bahwa dalam sebulan terakhir, sumber dari Android mengalami kenaikan cukup signifikan dari 3 bulan sebelumnya.



# TOPIK ADUAN



Sepanjang bulan Oktober 2017, isu terbanyak yang masuk melalui kanal pengaduan LAPOR!-SP4N adalah mengenai subsidi listrik, administrasi kependudukan, Kartu Indonesia Pintar (KIP), kepegawaian dan pendidikan tinggi.

Dibandingkan dengan bulan sebelumnya, aduan mengenai administrasi kependudukan dan KIP yang mengalami peningkatan, masing-masing sebesar 7,47% dan 2,08%. Di samping itu, aduan mengenai kepegawaian mengalami penurunan sebanyak 49,59% dari bulan September. Ini diakibatkan pada September lalu, 126 dari 617 aduan melaporkan tentang kendala pendaftaran CPNS di Kementerian Ristekdikti secara teknis, dimana bulan lalu pendaftaran CPNS resmi dibuka secara serentak. Aduan mengenai CPNS sendiri di bulan Oktober ada sebanyak 214 aduan, menurun dari bulan September, yaitu sebanyak 367 aduan.

Aduan mengenai pendidikan tinggi mengalami penurunan sebanyak 24,04% dari September lalu. Ini disebabkan banyaknya aduan mengenai masalah pendaftaran CPNS Kemenristekdikti yang masuk di September lalu. Namun isu mengenai terkendalanya pencairan beasiswa Bidikmisi di seluruh Indonesia meningkat, dari 17 aduan di bulan September menjadi 124 aduan di bulan Oktober. Berdasarkan tinjauan tim di lapangan, Kemenristekdikti melalui Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan sedang melakukan pencairan Bidikmisi secara bertahap ke seluruh universitas di Indonesia. Sementara itu, aduan mengenai subsidi listrik mengalami penurunan sebanyak 5,44% dari bulan September.

Melihat topik aduan tersebut terus konsisten sejak 2 bulan terakhir, dapat diperkirakan topik aduan diatas masih menjadi laporan yang tertinggi dari publik di masa depan. Sehingga penting memberikan prioritas pendampingan kepada K/L/D yang terkait dengan isu tersebut.

## Tracking ID 1875251

### Informasi Pencairan Dana Beasiswa

#### LAPORAN:

Yth. Layanan Beasiswa Mahasiswa,

Saya mahasiswa Universitas Negeri Semarang. Saya ingin mengetahui kejelasan dari pihak-pihak yang terkait tentang kapan pencairan dana (living cost) beasiswa bidikmisi untuk kampus saya. Kampus saya sudah mengirimkan laporan ke pihak Dikti sejak 11 Agustus 2017 tetapi sampai sekarang 9 Oktober 2017, tidak ada kabar. Kami sudah menunggu hampir dua bulan untuk menunggu pencairan dana tersebut.

Sebagai mahasiswa, kami menyadari bahwa pihak kampus tidak hanya mengurus tentang bidikmisi saja. Saya saat ini tidak memiliki kos-kosan karena tidak memiliki uang untuk tempat tinggal. Untuk makan juga saya susah. Saya sudah mencoba kerja paruh waktu tetapi tidak menutupi biaya kuliah. Saya tahu bahwa keterbatasan bukan alasan untuk berhenti menembus batasan maka dari itu, saya terus berharap ada kejelasan.

Mohon ditindaklanjuti, terima kasih

#### LAMPIRAN:

Tidak ada lampiran

#### INFORMASI TAMBAHAN:

Tidak ada informasi tambahan

TRACKING ID#: 1875251


USER: Semarang Semarang (Anonim)

PLATFORM: Web

TANGGAL: 09 October 2017 13:05:49

KATEGORI: Pendidikan Tinggi (Dikti)

AREA: Kota Semarang

STATUS: Selesai (RAHASIA) 

DILIHAT: 17

DUKUNGAN: 1

 SUBSCRIBE

### Mengapa sukses?

1. Laporan langsung didisposisi di hari yang sama saat laporan masuk
2. Proses penyelesaian laporan terhitung cepat (kurang dari 10 hari)
3. Kementerian dan lembaga terkait cukup responsif dan solutif
4. Ada respon akhir dari pelapor menunjukkan kepuasan

## Tracking ID **1874341**

### Kterlambatan Paket Akibat Panjangnya Urutan Bea Cukai

#### LAPORAN:

Yth. Kementerian Keuangan,

Mohon bantuannya untuk paketan saya dari hongkong melalui DHL dengan trucking number 4435849246 udah hampir 1 bulan belum juga bisa di terima, saya coba tanyakan ke DHL info nya karena panjangnya urutan cek fisik dari Bea cukai, mohon pengertian bapak/ibu yang berwenang di proses Customs Clearance untuk mempercepat proses nya terima kasih atas perhatiannya

Mohon ditindaklanjuti, terima kasih

#### LAMPIRAN:

*Tidak ada lampiran*

#### INFORMASI TAMBAHAN:

*Tidak ada informasi tambahan*

TRACKING ID#: 1874341


USER: Hikmah Alkatiri

PLATFORM: Web

TANGGAL: 06 October 2017 23:52:20

KATEGORI: Bea dan Cukai

AREA: Nasional

STATUS: Selesai (RAHASIA) 

DILIHAT: 5

DUKUNGAN: 0

 SUBSCRIBE

### Mengapa sukses?

1. Laporan langsung didisposisi di hari yang sama saat laporan masuk
2. Proses penyelesaian laporan terhitung cepat (kurang dari 5 hari)
3. Kementerian dan lembaga terkait cukup responsif dan solutif
4. Ada respon akhir dari pelapor menunjukkan kepuasan

Selama bulan Oktober, aduan Admindak berjumlah 331, dimana 325 diantaranya aduan seputar KTP elektronik.

## KTP-el Belum Jadi di Turangga Bandung Sejak Pembuatan Pada Desember 2013

### LAPORAN:

Yth. Kementerian Dalam Negeri,  
Yth. Pemerintah Kota Bandung,

Saya ingin bertanya mengenai administrasi terutama yang berkaitan dengan pembuatan KTP-el dan kartu identitas.

Ketika surat sosialisasi e-ktp saya diterima, saya berkeinginan untuk segera bergeser melakukan pemotretan pada bulan Desember 2013. Berikut ini adalah data diri saya:

NIK : 3273226910920003  
Nama : Agia Chantika  
Alamat : Jl. Pangkur 2 No. 10  
Rt/rw : 001/009  
Kelurahan : Turangga  
Kecamatan : Lengkong

NIK : 3273225207660001  
Nama : Metty Megawati  
Alamat : Jl. Pangkur 2 No. 10  
Rt/rw : 001/009  
Kelurahan : Turangga  
Kecamatan : Lengkong

Setelah selesai pemotretan dan pembayaran, saya menunggu e-ktp kami hingga sekarang belum juga keluar karena tidak ada surat keterangan yang keluar kesana selalu tidak ada kabar.

Pertanyaan saya adalah kapan bisa keluar e-ktp tersebut?

TRACKING ID#:  
1313282

USER:  
Agia Chantika

## KTP-el Saya Hilang, Apa yang Harus Saya Lakukan?

### LAPORAN:

Yth. Kementerian Dalam Negeri,

KTP-el saya tenggelam di sungai saat sedang cuci pakaian. Apa yang harus saya lakukan? Apakah saya harus mengurus KTP-el baru? Atau KTP biasa? Bagaimana prosedur dan biaya yang harus saya persiapkan?

TRACKING ID#:  
1325721

USER:  
628534728xxxx

PLATFORM:  
Sms

TANGGAL:  
14 March 2015  
20:13:11

KATEGORI:  
Topik Lainnya

## KTP-el Belum Jadi Karena Blanko KTP Belum Terdistribusi

### LAPORAN:

Yth. Kementerian Dalam Negeri

Saya mau menginformasikan pembuatan KTP elektronik sangat lama karena blanko KTP belum terdistribusi. Apakah memang begitu? Mohon informasinya.

Untuk daerah Tangerang, saya sudah membuat KTP 3 bulan lalu. Sampai pada tanggal 10 Juli 2015 belum selesai dibuat. Kami menjadi kesulitan untuk penyediaan administrasi perbankan dan sebagainya. Mohon bisa dipercepat penyediaannya, karena pada dasarnya KTP ini merupakan kebutuhan dasar administratif yang mendesak dan penting. Saat ini kami hanya memiliki surat keterangan pembuatan KTP saja. KTP aslinya sendiri tidak ada. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

### LAMPIRAN:

Tidak ada lampiran

### INFORMASI TAMBAHAN:

Tidak ada informasi tambahan

TRACKING ID#:  
1357606

USER:  
Feriyanto Feriyanto

PLATFORM:  
Web

TANGGAL:  
10 July 2015  
12:00:43

KATEGORI:  
Administrasi  
Kependudukan

AREA:  
Tangerang

STATUS:  
Selesai

DILIHAT:  
259

DUKUNGAN:  
1

EMAIL

PRINT

SUBSCRIBE

Sejak awal tahun 2017, masyarakat digemparkan dengan kasus megaproyek korupsi KTP elektronik. Data aduan masyarakat di sistem LAPOR!-SP4N mencatat jumlah yang terus dominan, bahkan termasuk ke dalam 3 besar aduan dalam beberapa bulan terakhir. Tercatat, di bulan Oktober 2017 aduan masyarakat berjumlah 325; naik dari bulan September yang berjumlah 309 aduan.

Walaupun masih sedang dalam proses pembuktian di pengadilan, kasus korupsi ini dinilai sistemik. Hal ini terindikasi dari proses perencanaan dan pengadaan yang korup dan tidak transparan. Dari total proyek Rp 5,9 triliun, kerugian negara akibat kasus ini mencapai Rp 2,3 triliun. Dampaknya luar biasa: warga tidak dapat menikmati hak mendapatkan pelayanan publik seperti pendidikan dan kesehatan.

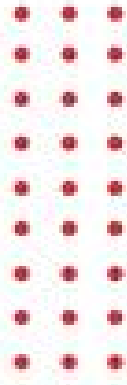
Jika dikonversi dalam bentuk pelayanan publik, nilai Rp. 2,3 triliun dapat dimanfaatkan untuk pelayanan 4 juta ibu melahirkan, 25.000 rumah bagi buruh bernilai Rp. 92 juta, 65 ribu orang untuk berangkat haji, pembangunan 167 sekolah bernilai Rp. 15 miliar. Hampir setengah nilai yang dikorup berdampak luas pada pelayanan publik.

Di dalam sistem LAPOR!-SP4N sendiri, aduan masyarakat yang terkait KTP elektronik dapat dikategorikan seperti penerbitan kartu yang telat, proses pencatatan dan distribusi yang buruk, perubahan data penduduk, dan kualitas kartu yang mencakup blanko. Namun pasca isu naik ke pengadilan, Kemendagri sebagai *leading sector* telah mengakselerasi proses perekaman hingga distribusi, dimana diklaim 94,31% warga sudah merekam.

Melihat data aduan publik yang terus meningkat, Kemenpan RB perlu mengambil sikap untuk membantu kelancaran proses KTP elektronik. Hal ini dikarenakan ada fungsi pelayanan publik yang saling terkait. Terkait dengan koordinasi dengan Kemendagri, Tim LAPOR!-SP4N merekomendasikan tiga hal yang dapat dilakukan Kemenpan RB: (1) *mendorong admin LAPOR!-SP4N di Kemendagri untuk mempercepat penyelesaian aduan publik terkait KTP-el*; (2) *mendorong percepatan integrasi sistem pengaduan melalui MoU di sistem LAPOR!-SP4N antara Kemendagri dan Kemenpan RB, yang dapat digunakan untuk sentralisasi kanal aduan*; dan (3) *mengajak masyarakat dan K/L/D untuk melaporkan kasus KTP-el melalui kanal LAPOR!-SP4N*.



# MASIH BELUM PUNYA KTP elektronik YUK #LAPOR!



Pada periode 1 Januari-31 Oktober 2017, total laporan yang masuk ke Kemendagri mencapai 1.569.

Sebar laporan tentang KTP-el.

72%

Aduan selesai ditindaklanjuti



Apa saja aduannya?

- Penerbitan kartu telat
- Ada perubahan data penduduk
- Blanko habis
- Dipungut biaya saat pembuatan
- Pelayanan buruk



Pelapor terbanyak berasal dari Jawa Barat (248), diikuti DKI Jakarta (153) dan Jawa Timur (100)



