

## **FREQUENTLY ASKED QUESTIONS (FAQ) SALURAN KONSULTASI DAN PENGADUAN MELALUI SP4N LAPOR**

### **Apa dasar hukum pemanfaatan LAPOR!?**

LAPOR! adalah sarana untuk mendukung kelancaran tugas dan fungsi Kantor Staf Presiden dalam melaksanakan pengendalian program prioritas nasional dan pengelolaan isu strategis sesuai amanat Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2015 tentang Kantor Staf Presiden.

LAPOR! menjadi cikal-bakal sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik jo. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Selain itu, LAPOR! dapat dimanfaatkan untuk mendukung keterbukaan informasi publik mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta membuka ruang untuk pemanfaatan lainnya dalam rangka mendukung dan mengawal kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pembangunan dan pelayanan publik yang partisipatif, transparan, dan akuntabel serta mengukur capaian-capaian program dari sisi masyarakat selaku penerima manfaat.

Saat ini LAPOR! dikelola dan dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden bersama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi ( SP4N ).

Peraturan Perundang-Undangan Terkait:

#### Rezim Pelayanan Publik

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

#### Rezim Keterbukaan Informasi Publik

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

## Rezim Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan

- Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2009 tentang Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan
- Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2009 tentang Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan

## **Apa perbedaan antara LAPOR! dengan Ombudsman Republik Indonesia?**

Dasar hukum LAPOR! yaitu [Lihat Pertanyaan 1], sedangkan dasar hukum Ombudsman yaitu Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Secara kelembagaan, LAPOR! bukanlah sebuah lembaga seperti Ombudsman, melainkan sebuah sarana untuk mendukung kelancaran tugas, fungsi, dan kewenangan kelembagaan Kantor Staf Presiden yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden (eksekutif), sementara Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara (di luar eksekutif) yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Persamaannya, LAPOR! di Kantor Staf Presiden dan Ombudsman sama-sama mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Harapannya, LAPOR! sebagai sarana yang ada di internal pemerintah dapat mendukung reformasi birokrasi dan tata kelola dengan dukungan pengawasan yang efektif dari lembaga eksternal seperti Ombudsman. Perlu diketahui bahwa sebelumnya telah terjalin kerjasama yang dituangkan dalam dalam nota kesepahaman dengan Ombudsman dalam pemanfaatan dan pemantauan tindak lanjut laporan di LAPOR! agar pengawasan berjalan efektif dan terkoordinasi sehingga memacu kinerja optimal dari instansi pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat.

## **Bagaimana keamanan dan kenyamanan pelapor ketika menyampaikan laporan?**

Keamanan dan kenyamanan pelapor menjadi salah satu fokus perhatian dalam pengelolaan pengaduan sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik jo. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Dalam rangka mendukung terlaksananya amanat tersebut, LAPOR! menyediakan fitur-fitur yang dapat digunakan oleh pelapor. Kedua fitur ini dapat digunakan salah satu ataupun secara bersamaan apabila dibutuhkan, sbb:

Fitur "Anonim"

Dapat digunakan apabila pelapor menghendaki anonimitas atas identitasnya. Dalam penggunaannya, kami mengimbuu agar pelapor mencermati isi laporannya untuk memastikan tidak ada identitas yang bocor dalam isi laporan tersebut.

### Fitur "Rahasia"

Dapat digunakan untuk membatasi akses publik terhadap laporan anda, sehingga laporan hanya dapat dilihat oleh pelapor, instansi terlapor, dan administrator.

Secara default, data kontak pelapor (alamat email atau nomor telepon) akan dirahasiakan dari pengguna lain maupun dari instansi terlapor. Jika pelapor mengirimkan laporan melalui SMS 1708, maka empat digit belakang pada nomor telepon seluler anda akan disembunyikan. Jika pelapor mengirimkan laporan melalui situs <https://www.lapor.go.id/>, maka nama pengguna akan ditampilkan (jika tidak menggunakan fitur "Anonim") namun alamat email akan disembunyikan.

Identitas pelapor hanya diberikan kepada instansi terlapor apabila diperlukan dengan tetap mempertimbangkan urgensi dan potensi konsekuensinya. Sewaktu-waktu kami berhak untuk tidak memberikan identitas pelapor kepada instansi terlapor, serta menambahkan penggunaan fitur "Anonim" dan/atau "Rahasia" pada laporan masyarakat manakala dinilai dibutuhkan demi keamanan dan kenyamanan pelapor.

Pelapor yang mengalami ketidakpuasan maupun ancaman dari instansi terlapor kami harap dapat melaporkannya kembali melalui LAPOR! sehingga dapat segera diidentifikasi dan ditangani.

### **Apakah LAPOR! membuka kanal pengaduan via telepon (call center)?**

Saat ini masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduannya melalui tiga kanal yang tersedia, yaitu: (1) situs <https://www.lapor.go.id/>; (2) WA call center BBPBAP Jepara; dan (3) aplikasi Simpel Kontek 24 Jam

### **Apakah pelapor dapat menyampaikan laporannya secara langsung ke kantor LAPOR! atau mengirimkannya melalui kurir?**

LAPOR! memfasilitasi penyampaian pengaduan secara elektronik melalui berbagai kanal yang disediakan, demi efisiensi biaya dan waktu serta kemudahan bagi masyarakat. Pelapor juga dapat mengunggah data pendukung laporan secara langsung melalui situs [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) .

### **Adakah cara agar laporan masyarakat dapat lebih cepat diverifikasi?**

Laporan anda akan diverifikasi dalam waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja. Pastikan laporan anda disampaikan secara kronologis, jelas, dan lengkap. Laporan setidaknya

harus memuat informasi 5W1H (apa, siapa, mengapa, dimana, kapan, dan bagaimana), yang tentunya dapat disesuaikan juga dengan substansi laporan.

Contohnya, laporan tentang jalan rusak cukup memuat informasi tempat (lokasi jalan), namun laporan tentang pungli harus memuat informasi siapa, dimana, kapan, dan bagaimana modusnya.

Anda dapat mengunggah foto, video, atau dokumen lainnya sebagai data pendukung laporan.

### **Berapa lama waktu yang dibutuhkan instansi untuk menindaklanjuti laporan masyarakat?**

Instansi diberikan waktu 5 (lima) hari kerja untuk memberikan respons, termasuk respons awal (initial respons) apabila memerlukan koordinasi terlebih dahulu dengan satuan kerja terkait. Instansi diharapkan memberikan informasi mutakhir secara berkala mengenai status tindak lanjutnya.

Penyelesaian laporan juga tergantung dari kompleksitas masalah yang dilaporkan. Namun, LAPOR! mendorong agar setiap instansi menyelesaikan setiap pengaduan dalam waktu yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### **Adakah *reward and punishment* yang diterapkan kepada instansi pemerintah dalam menilai kinerja pengelolaan pengaduan?**

LAPOR! menyampaikan hasil analisis laporan (pola masalah, substansi, lokasi, terlapor, dsb) kepada pemerintah sesuai dengan tupoksi dan kewenangan lembaga yang menaungi LAPOR!.

LAPOR! mengajak masyarakat untuk juga menilai secara langsung kinerja pengelolaan pengaduan melalui pemantauan laporan masyarakat serta statistik yang kami tampilkan di situs.

### **Apakah masyarakat dapat menyampaikan laporan yang terkait pada kasus hukum?**

Silakan menyampaikan kasus hukum tersebut secara langsung melalui aparat penegak hukum setempat sesuai dengan proses pro-yustisia yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Namun demikian, khusus untuk layanan penegakan hukum oleh Kepolisian dan Kejaksaan (termasuk dalam penanganan perkara tindak pidana korupsi), anda dapat memantau penanganannya dengan bertanya melalui LAPOR!.

Keluhan mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kepolisian dan Kejaksaan juga dapat disampaikan melalui LAPOR!.

### **Instansi mana saja yang telah terhubung ke LAPOR!?**

- Kementerian
- Lembaga Pemerintah Non-Kementerian
- Lembaga Negara
- Lembaga Negara
- BUMN
- Tim Khusus
- Swasta

Untuk informasi lebih lanjut silakan menghubungi kami melalui alamat email [kontak@lapor.go.id](mailto:kontak@lapor.go.id).