



LAYANAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT



# LAPORAN

---

Evaluasi pengelolaan  
sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online  
Rakyat (LAPOR!)

Semester II Tahun 2023



# **Laporan Evaluasi Pengelolaan Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Semester II Tahun 2023**



## **A. Latar Belakang**

Pada pertengahan tahun 2012, Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) menerapkan sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!).

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 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan iOS).

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.

SP4N-LAPOR! dikelola oleh 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.

SP4N-LAPOR! telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia. Kementerian Pertanian menjadi salah satu Kementerian yang telah terhubung sejak tahun 2013.

LAPOR! Sebagai aplikasi media sosial yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi capaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan nasional.

Sesuai surat Kepala Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan, telah ditunjuk staf Inspektorat Jenderal sebagai pejabat penghubung Lapori Lingkup Kementerian Pertanian.

## **B. Pengelola dan Alur Kerja LAPOR!**

### **1. Pengelola Lapori**

Telah disusun tim koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi Laporan Pengaduan Online Rakyat Lingkup Kementerian Pertanian melalui surat keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor B-24/KPTS/OT.050/G/01/2022. Susunan tim sebagai berikut:

Penanggungjawab	Inspektur Jenderal
Ketua	Inspektur Investigasi.
Koordinator Unit Kerja	1. Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian Sekretariat Jenderal 2. Sekretaris Direktorat dan Badan lingkup Kementerian Pertanian
Sekretariat/ Admin LAPOR! Kementerian Pertanian	1. Ir. Y.B Kuncoro Eko Pratanto, MM 2. Ir. Teguh Ujianto, MM 3. Ir. Dian Yuniarti, MM 4. Suparmadi, SE, MA
Pejabat Penghubung Unit Kerja	1. Sekretariat Jenderal a. Ir. Erwin Zulkarnaen; b. Rustan, S.Kom;

	<p>2. Direktorat Jenderal Prasarana dan Sarana Pertanian.</p> <p>a. Waluyo, SE., MM;</p> <p>b. Okta Prastowo Raharjo, ST., M.Sc;</p> <p>3. Direktorat Jenderal Tanaman Pangan.</p> <p>a. Rr. Zenaida Suryati, SE, MM;</p> <p>b. Nur Susetyanto, S.TP, MM;</p> <p>4. Direktorat Jenderal Hortikultura.</p> <p>a. Desy Puspitasari, S.sos.I</p> <p>b. Rahmadiani Cynthia Pratiwi, S.IP;</p> <p>5. Direktorat Jenderal Perkebunan.</p> <p>a. Togu Rudianto Saragih, SH., MH;</p> <p>b. Drs. Nono Suharyono;</p> <p>6. Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan.</p> <p>a. Reno Sari, S.Pd;</p> <p>b. Anneke Resita Dewati, S.Sos</p> <p>7. Inspektorat Jenderal</p> <p>a. Dr. Edi Puspito, SE, M.Si</p> <p>b. Muhammad Havi, SH</p> <p>c. Anggie Nur Fitrianti, S.Sos</p> <p>8. Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian.</p> <p>a. Ikhwanuddin, S. Pd.I;</p> <p>b. Trisnaningsih, S.Sos;</p> <p>9. Badan Penyuluhan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian.</p> <p>a. Marresya Dessilvia, S.Ikom;</p> <p>b. Nurlaily, S.Sos., M.Ikom;</p> <p>10. Badan Ketahanan Pangan</p> <p>a. Ir. Ai Nirwani;</p> <p>b. Munawar Khalil, SS., M.Si;</p> <p>11. Badan Karantina Pertanian.</p>
--	---

	a. Jojo Barita Silitonga; b. Usep Usman Nasrullah, S.Si;
--	---

Dengan tim tersebut pengelolaan LAPOR! berjalan lebih cepat, efektif dan efisien. Untuk peningkatan kinerja tim perlu disusun pedoman pengelolaan LAPOR! di lingkungan Kementerian Pertanian untuk mendukung pengelolaan di Kementerian Pertanian.

## 2. Alur Laporan



- **Pelaporan**

Masyarakat umum dapat mengirimkan laporan pada LAPOR! melalui berbagai media termasuk website <http://lapor.go.id>, SMS 1708 dan juga mobile applications.

- **Verifikasi**

Laporan tersebut harus diverifikasi oleh administrator LAPOR! untuk kejelasan dan kelengkapan bukti-buktinya. Apabila dinilai lengkap, maka pengaduan tersebut didisposisikan ke instansi Kementerian/Lembaga terkait paling lambat 3 hari kerja setelah pelaporan dilakukan.

- **Tindak Lanjut Pelaporan**

Instansi Kementerian/Lembaga diberikan waktu selama 5 hari kerja untuk melakukan koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut dari pelaporan yang diberikan oleh masyarakat umum. Apabila sudah ada rumusan tindak lanjut, maka instansi Kementerian/Lembaga dapat menginformasikannya pada halaman tindak lanjut laporan.

- **Penutupan Laporan**

Laporan dianggap selesai apabila sudah terdapat tindak lanjut dari instansi Kementerian/Lembaga pada laporan, dan telah berjalan 10 hari kerja setelah

tindak lanjut dilakukan tanpa adanya balasan dari pelapor maupun administrator LAPOR! di halaman tindak lanjut.

**C. Kinerja Pengelolaan LAPOR!**

**1. Jumlah pengaduan dan tindaklanjutnya**

Selama periode Januari-Desember 2023, kinerja pengelolaan Laporan! adalah sebagaimana tabel berikut :

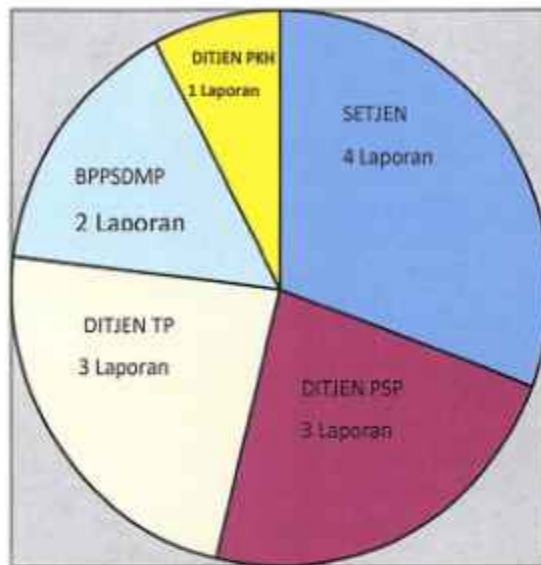
No	Unit Kerja	Jumlah	Selesai		Kerangan
			Jml.	%	
1.	Sekretariat Jenderal	7	7	100	-
2.	Inspektorat Jenderal	2	2	100	-
3.	Ditjen Tanaman Pangan	4	4	100	-
4.	Ditjen Prasarana dan Sarana Pertanian	7	7	100	-
5.	Ditjen Perkebunan	7	7	100	-
6.	Ditjen Hortikultura	1	1	100	-
7.	Ditjen Peternakan dan Kesehatan Hewan	14	14	100	-
8.	Badan Karantina Pertanian	15	15	100	-
9.	Badan Penyuluhan dan Pengembangan SDM Pertanian	4	4	100	-
10.	Admin LAPOR! Kementan	21	21	100	-
Total		82	82		-

Unit kerja penanggungjawab telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam menganggapi pengaduan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan tingginya tingkat penyelesaian pengaduan masyarakat yang mencapai 100%.

**2. Ketepatan waktu tindak lanjut laporan**

Pada semester II Tahun 2023 dari sebanyak 82 permohonan informasi, 69 laporan ditindaklanjuti secara tepat waktu dan 13 laporan terlambat ditindaklanjuti sebagai berikut :





### 3. Materi pengaduan

#### a. Materi kewenangan Kementerian Pertanian

Materi yang menjadi pokok pengaduan yang menjadi kewenangan Kementerian Pertanian untuk menindaklanjuti, antara lain terkait:

- Ijin penggunaan lahan
- Permintaan data Kementerian Pertanian
- Saran dan masukan untuk Pertanian
- Urusan kepegawaian
- Standarisasi kualitas produk pertanian
- Pelayanan masyarakat

Terkait pengaduan tersebut yang telah disertai bukti pendukung, keseluruhannya tidak ditindaklanjuti. Secara rinci, identitas pengaduan sebagaimana terlampir.

#### b. Materi bukan kewenangan Kementerian Pertanian

Dari keseluruhan permohonan informasi yang didisposisikan oleh Admin LAPOR! Pusat kepada Kementerian Pertanian selama tahun 2023, sebanyak 86 materi bukan merupakan kewenangan Kementerian Pertanian untuk menjawab dan langsung diteruskan ke unit kerja berwenang melalui aplikasi, yaitu:

- Bantuan pertanian dan permasalahan pupuk subsidi yang merupakan kewenangan pemerintah daerah.
- Harga komoditas pertanian yang merupakan kewenangan Kementerian Perdagangan.
- Kebijakan layanan kepegawaian yang merupakan kewenangan Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi
- Pelanggaran yang menjadi kewenangan Kepolisian RI

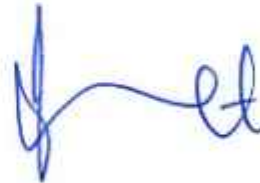
Terhadap pengaduan tersebut, admin LAPOR! Kementerian Pertanian telah meneruskannya ke unit kerja yang berwenang untuk menindaklanjuti.

**c. Penutup**

Kinerja pengelolaan aplikasi LAPOR! telah optimal. Diharapkan kinerja yang baik dapat meningkatkan citra Kementerian Pertanian yang responsif dalam menanggapi pengaduan masyarakat.

Namun demikian, upaya mempertahankan dan meningkatkan kinerja Lapor! harus terus dilakukan agar citra Kementerian Pertanian semakin baik.

Sekretaris Itjen



Tin Latifah, SP, M.Si, CGCAEP