

**LAPORAN PENGELOLAAN
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR!)
SEMESTER I TAHUN 2022**



**PUSAT PELAPORAN DAN ANALISIS TRANSAKSI KEUANGAN
PUSAT PEMBERDAYAAN KEMITRAAN ANTI PENCUCIAN UANG DAN
PENCEGAHAN PENDANAAN TERORISME**

2022

1. Latar Belakang

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional.

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.

SP4N - LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan *"no wrong door policy"* yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Adapun laporan pengaduan dapat disampaikan melalui website lapor.go.id, SMS ke 1708, Twitter @LAPOR1708, Instagram [lapor1708](https://www.instagram.com/lapor1708), dan aplikasi mobile.

2. Tujuan

Adapun tujuan dari kehadiran SP4N-LAPOR! Adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- b. Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Dasar Hukum

- a. Peraturan Presiden No.76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.3 tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
- c. Keputusan Kepala Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan Nomor 267 Tahun 2022 tentang Tim Pengelola Pengaduan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) di Lingkungan Pusat Pelaporan Dan Analisis Transaksi Keuangan

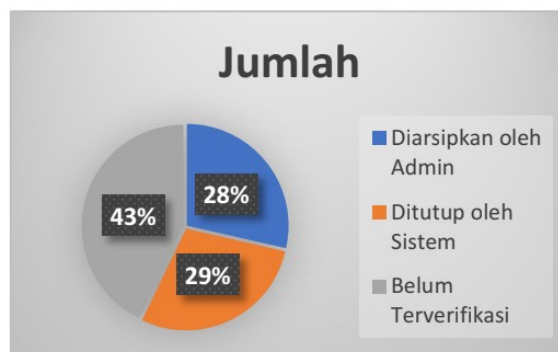
4. Hasil Evaluasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR)

Berdasarkan hasil pemantauan terhadap pelaksanaan tindak lanjut **SP4N-LAPOR!** di lingkungan PPATK maka dapat disampaikan hal-hal sebagai berikut:

a. *Jumlah Laporan Periode Januari – Juni 2022*

Rekapitulasi Jumlah Laporan dapat dilihat pada grafik berikut:

Status Laporan	Jumlah
Diarsipkan oleh Admin	2
Ditutup oleh Sistem	2
Belum Terverifikasi	3
Total	7



Berdasarkan grafik di atas maka total laporan yang masuk ke SP4N LAPOR! PPATK periode Januari-Juni 2022 sebanyak 7 (tujuh) Laporan.

b. *Penanganan Laporan*

Dari 7 (tujuh) Laporan yang masuk SP4N LAPOR! PPATK periode Januari-Juni 2022, terdapat 3 (tiga) laporan yang belum diverifikasi, 2 (dua) laporan ditutup oleh sistem, dan 2 (dua) laporan yang diarsipkan oleh admin.

c. *Laporan terkait Pusdiklat APUPPT*

Tidak terdapat Laporan yang masuk SP4N LAPOR! PPATK periode Januari-Juni 2022 terkait Pusdiklat APU-PPT.

Jakarta, 8 Juli 2022
Kepala Pusat,

Supriadi