

**USER MANUAL**

**PEJABAT PENGHUBUNG  
INSTANSI**

**LAPOR! Ver. 3.0**

**Dibuat oleh:**

VhiWEB  
PT Duta Digital Nusantara  
Februari 2018

<b>Daftar Isi</b>	<b>1</b>
<b>1. Pendahuluan</b>	<b>2</b>
<b>2. Tujuan dan Lingkup</b>	<b>2</b>
<b>3. Proses Bisnis Pengelolaan Laporan dari LAPOR!</b>	<b>2</b>
3.1. Pelaporan	2
3.2. Verifikasi / Disposisi Laporan	2
3.3. Tindak Lanjut Laporan	2
3.4. Penutupan Laporan	2
<b>4. Sumber Daya LAPOR!</b>	<b>3</b>
4.1. Perangkat Lunak	3
4.2. Perangkat Keras	3
4.3. Sumber Daya Manusia	3
<b>5. Cara Mengakses LAPOR! Ver. 3.0</b>	<b>3</b>
<b>6. Panduan Pejabat Penghubung Instansi LAPOR! Ver. 3.0</b>	<b>4</b>
6.1. Registrasi	4
6.2. Login	4
6.3. Tindak Lanjut Laporan	5
6.4. Teruskan Laporan	6
6.5. Permintaan Bukan Wewenang	6
6.6. Permintaan Tahan dan Lepas Tahan Laporan	7
6.7. Permintaan Tutup dan Buka Laporan	8
6.8. Pencarian Laporan	10
6.9. Akses Data Statistik	11
6.10. Manajemen Pengguna	12
6.11. Manajemen Instansi	14
6.12. Notifikasi	17
6.13. Pesan	17

## 1. Pendahuluan

LAPOR! adalah sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial yang diinisiasikan oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP-PPP) yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi dan interaksi masyarakat dengan pemerintah dalam rangka pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik. Pada akhir tahun 2014, LAPOR! diambil alih pengelolaannya oleh Kantor Staf Presiden Republik Indonesia. Sekarang KSP bekerja sama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) dan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dalam mengelola dan mengawasi jalannya sistem LAPOR!.

LAPOR! Ver. 3.0 merupakan bentuk peningkatan dari versi sebelumnya untuk mengatasi kekurangan dan keterbatasan LAPOR! dengan cara membuat sistem dan aplikasi LAPOR! baru yang berbasis pada alur proses kerja yang telah ada, namun dengan perancangan ulang yang menyeluruh bagi *front-end* dan *back-end*, serta struktur basis datanya.

## 2. Tujuan dan Lingkup

Dokumen ini adalah sebagai panduan penggunaan LAPOR! Ver. 3.0 bagi Pejabat penghubung instansi. Isi dari dokumen bertujuan menyediakan langkah-langkah penggunaan situs LAPOR! Ver. 3.0 untuk menindaklanjuti laporan. Adapun dokumen ini dapat diperbarui secara berkala berdasarkan pengembangan yang terjadi.

## 3. Proses Bisnis Pengelolaan Laporan dari LAPOR!

Secara garis besar, proses bisnis LAPOR! terkait pengelolaan laporan terdiri dari 4 aktivitas utama:

### 3.1. Pelaporan

Masyarakat dapat melakukan pelaporan via situs LAPOR! <http://v3.lapor.go.id>, SMS 1708, atau *mobile app*.

### 3.2. Verifikasi / Disposisi Laporan

Setelah laporan masuk ke sistem, administrator LAPOR! akan memilah laporan mana yang dapat dikelola dan tidak dapat dikelola. Bagi laporan yang akan dikelola, administrator akan memperbaiki laporan tersebut, menambah informasi terkait laporan, lalu memverifikasi / mendisposisikannya ke instansi yang berwenang untuk menindaklanjuti. Proses verifikasi ini harus dilakukan paling lambat 3 hari kerja sejak laporan diterima sistem LAPOR!.

### 3.3. Tindak Lanjut Laporan

Instansi yang menerima disposisi laporan berwenang untuk menindaklanjuti laporan tersebut. Proses tindak lanjut yang dimaksud terdiri dari koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut dari suatu laporan, dan dalam waktu 5 hari kerja sejak laporan itu diverifikasi, admin instansi yang menindaklanjuti laporan harus menuliskan respon pada kolom tindak lanjut di halaman laporan. Respon dapat berupa penyelesaian masalah, ataupun langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan masalah dari laporan tersebut.

### 3.4. Penutupan Laporan

Laporan yang telah selesai ditindaklanjuti (dianggap sudah menjawab masalah dari laporan) akan tertutup secara otomatis oleh sistem terhitung 10 hari dari tindak lanjut terakhir yang diberikan oleh instansi dan tidak ada tanggapan balik dari pelapor. Laporan yang tidak tertutup secara otomatis, juga dapat ditutup secara manual oleh admin pengelola laporan tersebut jika memang sudah yakin bahwa laporan tersebut telah selesai.

## 4. Sumber Daya LAPOR!

### 4.1. Perangkat Lunak

Perangkat lunak yang dibutuhkan adalah aplikasi selancar (*browser*) seperti Google Chrome (sangat direkomendasikan), Mozilla Firefox, ataupun *browser* lain (Safari, Opera, dst) dengan *update* terbaru. Selain itu dibutuhkan juga koneksi ke internet.

### 4.2. Perangkat Keras

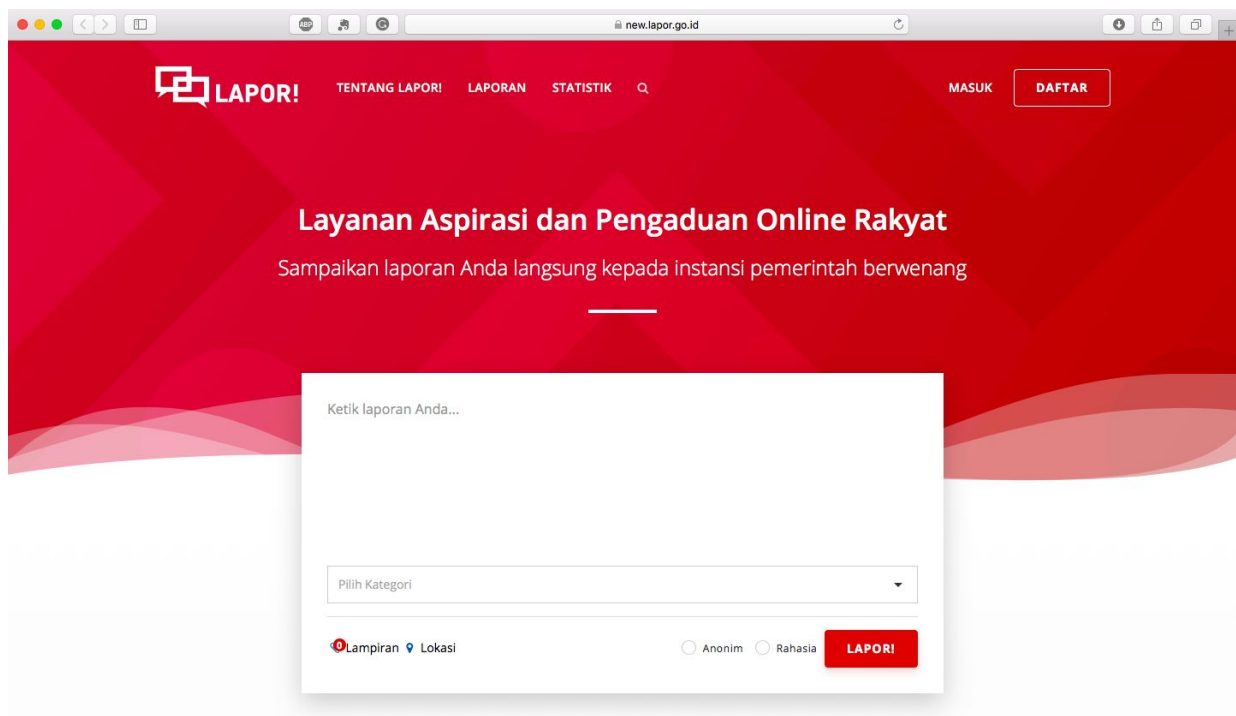
Perangkat keras yang dibutuhkan untuk mengakses LAPOR! Ver. 3.0 adalah komputer / PC / *notebook* dengan sistem operasi Windows, macOS, ataupun Linux. Selain komputer, dapat juga mengakses menggunakan *smartphone* yang didukung oleh perangkat lunak seperti pada poin 4.1.

### 4.3. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang dapat mengakses LAPOR! adalah pihak yang diberikan kewenangan menjadi administrator. Pihak yang berwenang akan mendapatkan akun *login* untuk dapat mengakses halaman admin dan mengelola laporan. Pihak yang terpilih sebagai pejabat penghubung juga harus melakukan monitoring tindak lanjut instansi di bawahnya setiap satu minggu sekali.

## 5. Cara Mengakses LAPOR! Ver. 3.0

LAPOR! Ver. 3.0 dapat diakses pada alamat <http://new.lapor.go.id>. Pada perjalanannya, alamat ini dapat berubah, dan selayaknya dokumen ini harus diperbarui. Berikut adalah tampilan depan situs LAPOR! Ver. 3.0:



The screenshot displays the LAPOR! website interface. At the top, there is a navigation bar with the LAPOR! logo, menu items 'TENTANG LAPOR!', 'LAPORAN', and 'STATISTIK', and buttons for 'MASUK' and 'DAFTAR'. The main heading reads 'Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat' with the subtext 'Sampaikan laporan Anda langsung kepada instansi pemerintah berwenang'. A central white form is overlaid on the page, containing a text input field labeled 'Ketik laporan Anda...', a dropdown menu for 'Pilih Kategori', and options for 'Lampiran' and 'Lokasi'. At the bottom of the form, there are radio buttons for 'Anonim' and 'Rahasia', and a red 'LAPOR!' button.

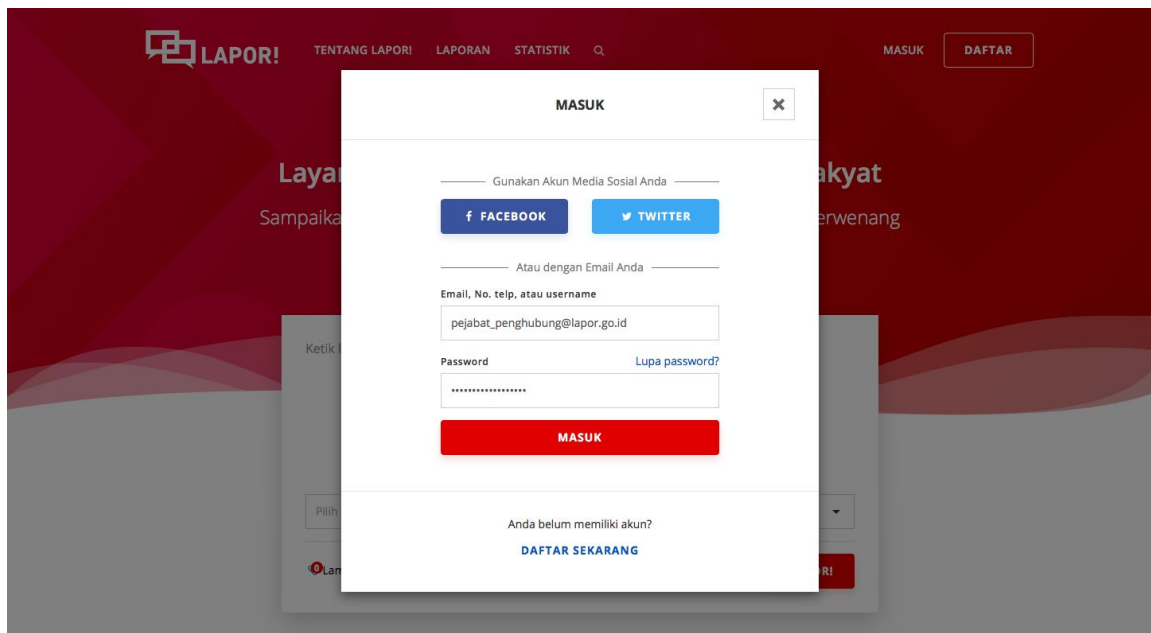
## 6. Panduan Pejabat Penghubung Instansi LAPOR! Ver. 3.0

### 6.1. Registrasi

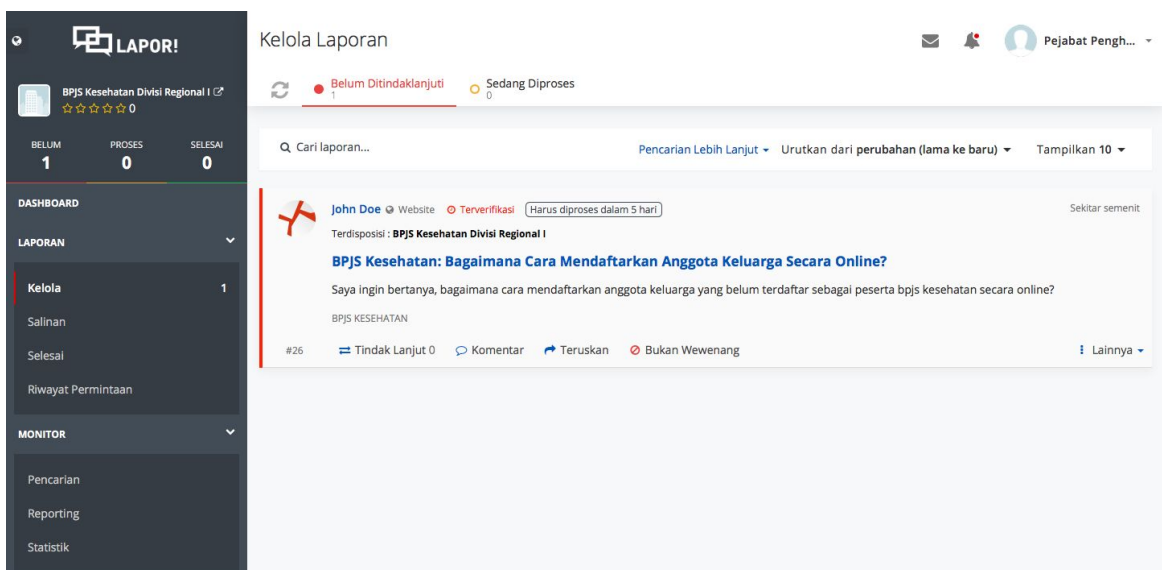
Sebelum dapat mengelola laporan, calon admin terlebih dahulu harus memiliki akun yang terdaftar dengan *role* sebagai Pejabat Penghubung (secara *backend* disebut Admin Staff). Pendaftaran akun akan dilakukan oleh *supervisor* LAPOR!, admin pusat, atau admin koordinator instansinya atau di atasnya. Setelah itu calon admin akan menerima *email* beserta *password* untuk *login* ke sistem LAPOR!.

### 6.2. Login

Untuk masuk ke sistem LAPOR!, pengguna sebagai admin staff dapat mengakses situs LAPOR! di <http://new.lapor.go.id>, lalu klik **MASUK** di kanan atas halaman hingga muncul *popup login form*.



Pengguna dapat mengisi *credential* pada kolom yang disediakan, yaitu *email* dan *password*. Setelah itu, klik tombol “MASUK” untuk masuk ke situs. Setelah masuk, pengguna akan disuguhkan halaman admin seperti pada gambar berikut:



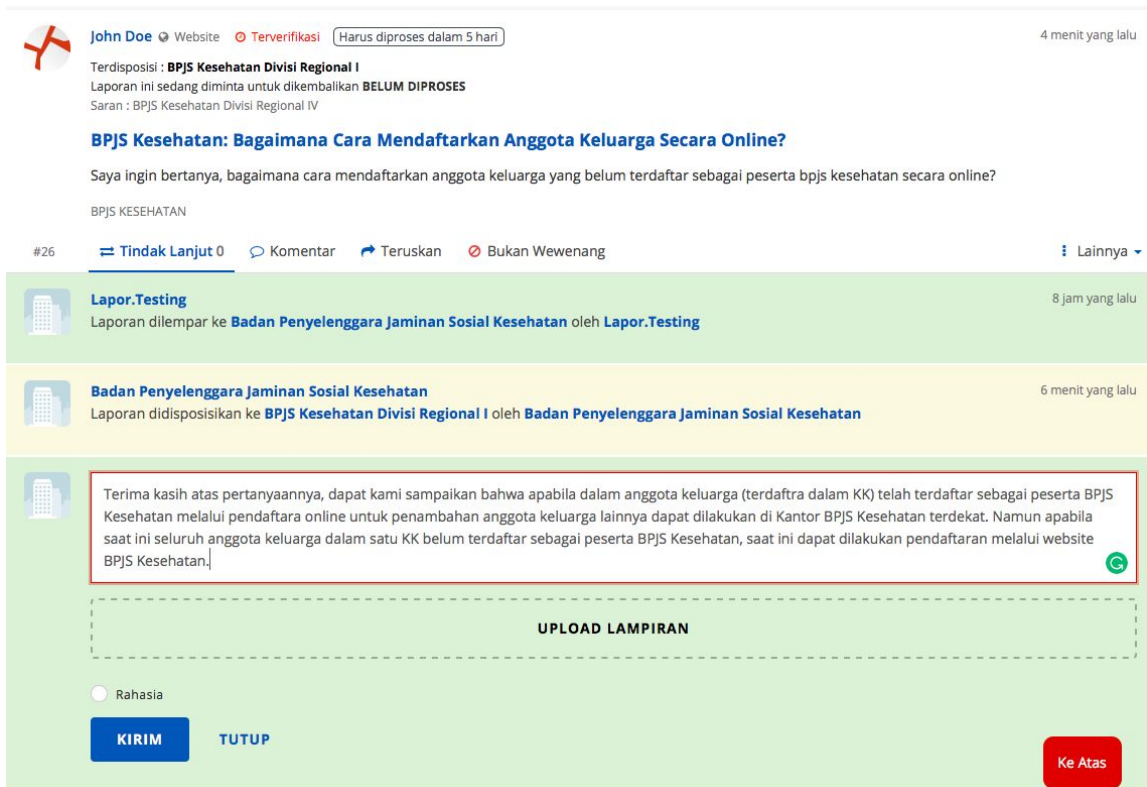
Jika pengguna kembali ke halaman utama setelah *login*, untuk dapat mengakses halaman admin tersebut dapat langsung membuka menu *dropdown* di kanan atas halaman dan pilih **Panel Admin**. Pengguna akan langsung diarahkan ke halaman admin.



### 6.3. Tindak Lanjut Laporan

Tugas utama dari pejabat penghubung adalah menindaklanjuti laporan yang didisposisikan padanya. Proses tindak lanjut ini harus dilakukan paling lambat 5 hari dari tanggal verifikasi.

1. Masuk ke tab **LAPORAN > Kelola > Belum Ditindaklanjuti** atau **Sedang Diproses**.
2. Pilih aksi **Tindak Lanjut**.
3. Masukkan tindak lanjut di kolom yang disediakan, unggah lampiran atau data pendukung jika ada, dan pilih **Rahasia** jika tindak lanjut tidak dapat diketahui oleh publik (terkecuali pelapor).
4. Klik **"KIRIM"** untuk mengirimkan tindak lanjut tersebut.



Setiap laporan yang didisposisikan oleh admin pusat atau admin koordinator instansi di atasnya akan masuk ke sub-tab **Belum Ditindaklanjuti**. Tindak lanjut pertama yang dilakukan oleh admin

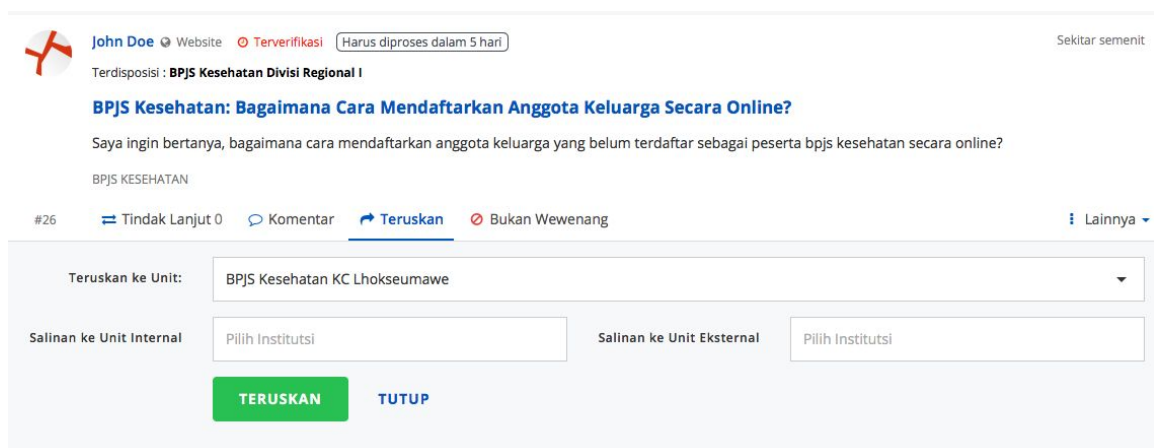
pada sub-tab ini akan mengubah status laporan dari “Terverifikasi” menjadi “Ditindaklanjuti oleh Admin” dan memindahkan laporan tersebut ke sub-tab di sebelahnya yaitu **Sedang Diproses**.

#### 6.4. Teruskan Laporan

Bila suatu instansi yang tidak memiliki kewenangan mengelola laporan namun memiliki instansi bawahan, saat instansi tersebut menerima disposisi laporan dari Admin Pusat atau Admin Koordinator instansi di atasnya, maka instansi tersebut dapat meneruskan laporan ke instansi di bawahnya jika memang laporan tersebut merupakan wewenang dari instansi bersangkutan dalam menindaklanjuti laporan. Sebagai contoh: BPJS DIVRE I menerima disposisi laporan dari admin BPJS Kesehatan, lalu laporan tersebut merupakan kewenangan BPJS KC Lhokseumawe, maka BPJS DIVRE I dapat meneruskan laporan tersebut ke BPJS KC Lhokseumawe.

Cara melakukan penerusan laporan:

1. Masuk ke tab **LAPORAN > Kelola > Belum Ditindaklanjuti** atau **Sedang Diproses**.
2. Pilih aksi **Teruskan** pada salah satu laporan yang tersedia.
3. Pilih unit instansi yang akan diteruskan laporan, beserta unit instansi yang akan disalinkan laporan jika ada.
4. Klik “**TERUSKAN**” untuk menyelesaikan aksi.



The screenshot shows a user interface for a report management system. At the top, there is a user profile for 'John Doe' with a 'Website' icon and a 'Terverifikasi' status, along with a note 'Harus diproses dalam 5 hari'. Below this, the report title is 'BPJS Kesehatan: Bagaimana Cara Mendaftarkan Anggota Keluarga Secara Online?'. The user's question is 'Saya ingin bertanya, bagaimana cara mendaftarkan anggota keluarga yang belum terdaftar sebagai peserta bpjs kesehatan secara online?'. The report is from 'BPJS KESEHATAN' and has a status of '#26'. There are navigation options: 'Tindak Lanjut 0', 'Komentar', 'Teruskan' (highlighted), and 'Bukan Wewenang'. Below the navigation, there is a form to forward the report. It includes a dropdown menu for 'Teruskan ke Unit:' with 'BPJS Kesehatan KC Lhokseumawe' selected. There are two input fields for 'Salinan ke Unit Internal' and 'Salinan ke Unit Eksternal', both with 'Pilih Institutsi' as a placeholder. At the bottom of the form are two buttons: 'TERUSKAN' (green) and 'TUTUP' (blue).

#### 6.5. Permintaan Bukan Wewenang

Jika suatu instansi menerima laporan dan merasa laporan tersebut bukan kewenangannya untuk menindaklanjuti, maka admin berhak untuk melakukan permintaan bukan wewenang pada admin yang mendelegasikan laporan kepadanya. Sebagai contoh: Admin Koordinator BPJS mendisposisikan laporan ke DIVRE I, namun laporan tersebut bukan merupakan kewenangannya, maka admin / Pejabat Penghubung dapat melakukan permintaan bukan wewenang untuk kemudian akan di-review oleh Admin Koordinatornya.

Cara melakukan permintaan bukan wewenang:

1. Masuk ke tab **LAPORAN > Kelola > Belum Terverifikasi** atau **Sedang Diproses**.
2. Pilih aksi **Bukan Wewenang** pada salah satu laporan yang dirasa bukan kewenangannya.
3. Pilih saran instansi yang berwenang untuk menerima laporan tersebut.
4. Klik “YA” jika sudah yakin akan melakukan permintaan.

Permintaan bukan wewenang ini akan masuk ke tab **LAPORAN > Kelola > Permintaan** dari admin yang mendelegasikannya laporan tersebut. Pada contoh di atas, permintaan DIVRE I akan masuk ke sub-tab **Permintaan** BPJS. Permintaan ini sifatnya dapat diterima ataupun ditolak.

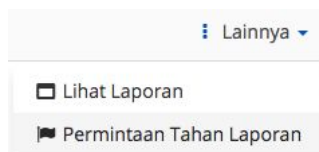
The screenshot shows a user profile for 'John Doe' with a 'Website' icon and a 'Terverifikasi' (Verified) status. A notification indicates 'Harus diproses dalam 5 hari' (Must be processed within 5 days). The user's position is 'BPJS Kesehatan Divisi Regional I'. The main heading is 'BPJS Kesehatan: Bagaimana Cara Mendaftarkan Anggota Keluarga Secara Online?'. The user's question is: 'Saya ingin bertanya, bagaimana cara mendaftarkan anggota keluarga yang belum terdaftar sebagai peserta bpjs kesehatan secara online?'. Below the question, there are options for actions: '#26', 'Tindak Lanjut 0', 'Komentar', 'Teruskan', and 'Bukan Wewenang'. A dropdown menu for 'Saran Institusi' is set to 'BPJS Kesehatan Divisi Regional IV'. A confirmation message says 'Klik Ya jika anda yakin laporan ini bukan wewenang anda!' (Click Yes if you are sure this report is not your authority!). There are two buttons: a red 'YA' (Yes) button and a blue 'TUTUP' (Close) button.

## 6.6. Permintaan Tahan dan Lepas Tahan Laporan

Selain permintaan bukan wewenang, admin juga dapat melakukan permintaan tahan ataupun lepas tahan laporan. Permintaan tahan adalah permintaan untuk menahan laporan sehingga laporan yang sedang dalam masa tunggu penutupan tidak akan tertutup otomatis oleh sistem. Contoh penggunaan permintaan: instansi telah melakukan tindak lanjut pertama dan meminta pelapor untuk menambah data ataupun hal lain, namun pelapor tidak kunjung membalas tindak lanjut tersebut, maka secara otomatis laporan akan tertutup 10 hari dihitung dari tindak lanjut terakhir oleh instansi. Untuk itu instansi melakukan tahan laporan untuk menunggu tanggapan dari pelapor tersebut.

Cara melakukan permintaan tahan laporan:

1. Masuk ke tab **LAPORAN > Kelola > Sedang Diproses**.
2. Pilih menu **Lainnya** yang terletak di kanan bawah laporan, lalu pilih aksi **Permintaan Tahan Laporan**.



3. Muncul *popup* konfirmasi penahanan laporan. Pada *popup* ini admin dapat menuliskan alasan permintaan penahanan laporan (*Screenshot popup* ada di halaman berikutnya).
4. Klik "YA" jika yakin akan melakukan permintaan.

Permintaan tahan laporan ini akan masuk ke tab **LAPORAN > Kelola > Permintaan** dari admin yang mendelegasikan laporan tersebut. Permintaan ini sifatnya dapat diterima ataupun ditolak. Permintaan penahanan akan tertulis pada laporan sebagai berikut:

The screenshot shows a report card for 'John Doe' with a 'Website' icon and a 'Ditindaklanjuti oleh Instansi' (Being followed up by the institution) status. A notification indicates 'Selesai otomatis dalam 10 hari' (Automatically completed within 10 days). The user's position is 'Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan'. The report status is 'Laporan ini sedang diminta untuk ditahan BELUM DIPROSES' (This report is currently requested to be held, NOT YET PROCESSED). The reason is 'Karena pengusutan lebih lanjut ternyata perlu utk dilakukan.' (Because further investigation is actually needed to be done).

Pada contoh di atas, permintaan masih belum diproses oleh admin pendelegasi laporan, maka laporan masih dapat tertutup dalam 10 hari. Jika permintaan diterima maka permintaan penahan akan tertulis pada laporan sebagai berikut:



**John Doe** Website 🔄 Ditindaklanjuti oleh Instansi Laporan ditahan

Terdisposisi : **Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan**  
 Laporan ini sedang diminta untuk ditahan **DITERIMA**  
 Karena pengusutan lebih lanjut ternyata perlu utk dilakukan.

Setelah laporan ditahan, tentu laporan dapat diminta untuk dilepas penahanannya. Cara melakukan permintaan lepas tahan kurang lebih sama dengan permintaan tahan laporan. Permintaan lepas tahan laporan hanya akan muncul pada laporan yang sedang ditahan.

1. Masuk ke tab **LAPORAN > Kelola > Sedang Diproses**.
2. Pilih menu **Lainnya** yang terletak di kanan bawah laporan yang sedang ditahan, lalu pilih aksi **Permintaan Lepas Tahan Laporan**.
3. Muncul *popup* konfirmasi untuk melapas penahanan laporan. Pada *popup* ini admin dapat menuliskan alasan dari permintaannya tersebut.
4. Klik “YA” jika yakin akan melakukan permintaan.

Apakah anda yakin ingin meminta tahan laporan ini ? ✕

---

**Sabrina T** Website 🔄 Diproses oleh Instansi Selesai otomatis dalam 10 hari  
5 menit yang lalu

Terdisposisi : **Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan**

**Periksa Kehamilan Menggunakan BPJS**

Yth. BPJS Kesehatan Padang  
 Saya ingin periksa kehamilan di klinik Intro Medika. Awalnya saya ingin diperiksa oleh spesialis, namun pihak klinik mengatakan spesialis kandungan sedang tidak praktek pada hari itu. Kemudian saya meminta untuk di periksa oleh bidan saja menggunakan kartu bpjs saya, tapi pihak klinik mengatakan untuk periksa di bidan tetap harus bayar dan tidak ditanggung oleh bpjs. Mohon penjelasannya.

BPJS KESEHATAN

#1381584

Alasan tahan :

Laporan masih diproses dan membutuhkan waktu. Jangan sampai tertutup dulu.

G

Klik Ya jika anda ingin meminta **tahan** Laporan ini !

YA
TIDAK

### 6.7. Permintaan Tutup dan Buka Laporan

Permintaan berikutnya yang dapat dilakukan admin adalah menutup dan membuka laporan. Permintaan tutup dilakukan apabila jika sekiranya instansi terdisposisi sudah merasa bahwa laporannya telah tuntas ditindaklanjuti. Langkah melakukan permintaan tutup laporan adalah:

1. Masuk ke tab **LAPORAN > Kelola > Sedang Diproses**.
2. Pilih menu **Lainnya** yang terletak di kanan bawah laporan, lalu pilih aksi **Permintaan Tutup Laporan**.

3. Muncul *popup* konfirmasi untuk melapas penahanan laporan. Pada *popup* ini admin dapat menuliskan alasan dari permintaannya tersebut.
4. Klik “YA” jika yakin akan melakukan permintaan.

Apakah anda yakin ingin meminta tutup laporan ini ? ✕

---

 **John Doe** Website  Ditindaklanjuti oleh instansi Laporan ditahan  
51 menit yang lalu

Terdisposisi : **Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan**

**BPJS Kesehatan Rawamangun Hanya Melayani 100 Peserta Per Hari**

Yth. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan,

Mengapa layanan bpjs kesehatan rawamangun hanya melayani 100 orang setiap harinya? terlebih lagi layanan baru dibuka pkl 09.00 wib. saya kecewa karena sudah 2x harus bolak-balik untuk pengurusan. mohon diperbaiki layanannya. terima kasih.

Mohon ditindaklanjuti, terima kasih.

KESEHATAN

#25

Alasan tutup :

Klik Ya jika anda ingin meminta **tutup** Laporan ini !

**YA** **TIDAK**

Sementara itu, laporan yang telah ditutup juga dapat dibuka kembali. Biasanya, hal ini dikarenakan admin menganggap bahwa laporannya butuh penyelesaian lebih lanjut namun laporannya sudah terlanjur tertutup. Admin dapat melakukan permintaan pembukaan laporan dengan langkah sebagai berikut:

1. Masuk ke tab **LAPORAN > Selesai**.
2. Pilih menu **Lainnya** yang terletak di kanan bawah laporan yang sedang ditahan, lalu pilih aksi **Permintaan Buka Laporan**.
3. Muncul *popup* konfirmasi untuk melapas penahanan laporan. Pada *popup* ini admin dapat menuliskan alasan dari permintaannya tersebut.
4. Klik “YA” jika yakin akan melakukan permintaan.

## 6.8. Pencarian Laporan

Pencarian laporan adalah salah satu fitur penting yang harus ada di halaman admin. Pencarian ini dapat dilakukan langsung pada tab **LAPORAN > Kelola**, **Salinan**, dan **Selesai**. Pencarian laporan akan disesuaikan dengan jenis laporan yang ada di tab tersebut.



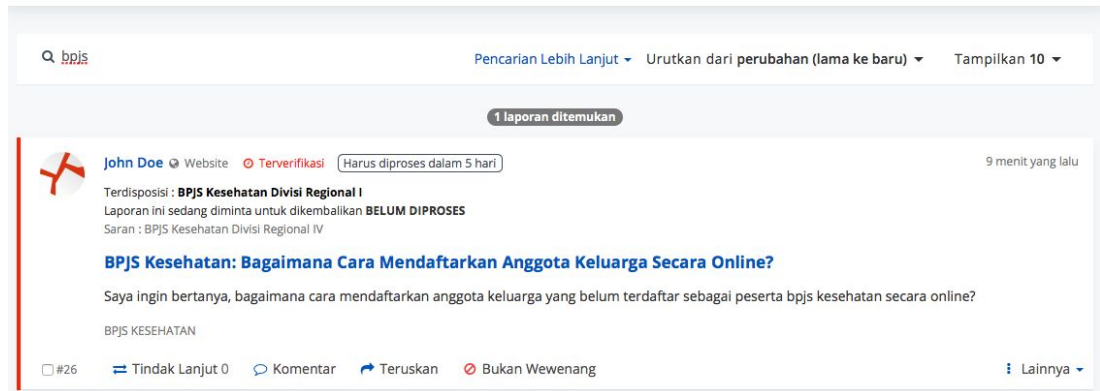
Sebagai contoh tab **LAPORAN > Kelola > Belum Ditindaklanjuti**. Hasil pencarian yang dilakukan pada sub-tab ini hanya akan menampilkan laporan yang berkaitan dengan tab tersebut dan tidak akan menampilkan laporan yang berada di luar tab tersebut, misalnya: tidak akan menemukan laporan yang “Sedang Diproses” menggunakan pencarian pada tab **LAPORAN > Kelola > Belum Ditindaklanjuti**.

Selain menggunakan fitur yang ada di tab yang telah disebutkan, admin juga dapat melakukan pencarian seluruh laporan menggunakan fitur pencarian global. Langkah mengakses fitur ini adalah:

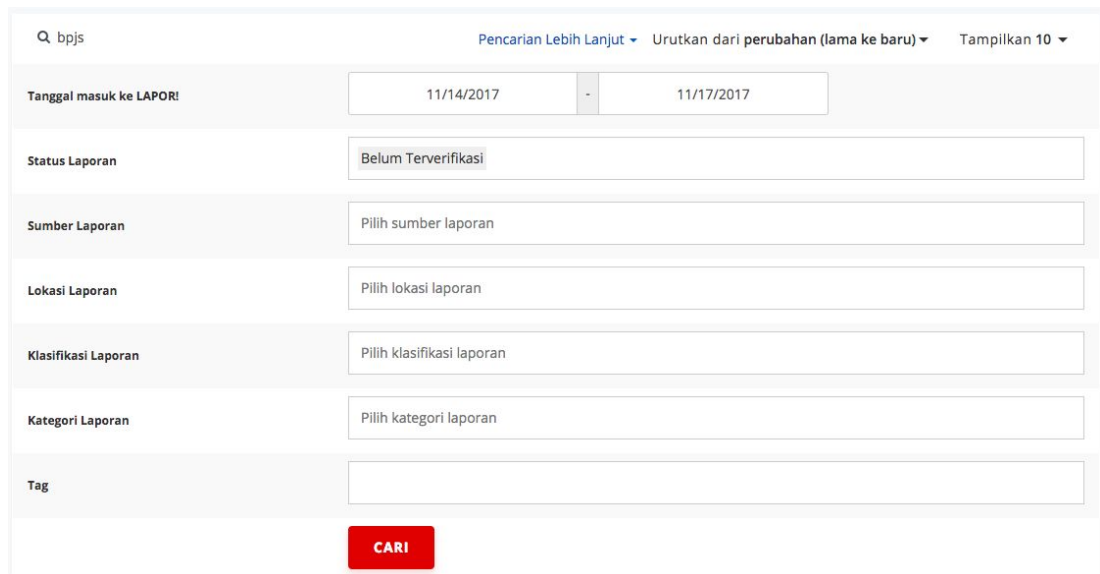
1. Masuk ke tab **MONITOR > Pencarian**.
2. Isikan kata kunci yang akan dicari. Kata kunci dapat berupa *tracking id* laporan maupun kata-kata yang dikandung di suatu laporan.
  - a. Untuk mencari menggunakan *tracking id*, dapat memasukkan nomor dengan format sebagai berikut: #trackingid (contoh: #26).



- b. Untuk mencari menggunakan kata kunci lain, dapat memasukkan kata-kata seperti pada pencarian biasa.



- Admin juga dapat memodifikasi tampilan pencarian dengan melakukan pengurutan yang dapat dipilih di bagian kanan kolom pencarian, serta jumlah laporan yang akan ditampilkan.
- Untuk memberikan hasil yang lebih akurat dan tepat sasaran, admin juga dapat melakukan pencarian lebih menyeluruh dengan cara menekan “Pencarian Lebih Lanjut” dan mengisi kolom-kolom yang diperlukan untuk mempermudah pencarian.



- Klik “CARI” maka sistem akan mencari laporan yang sesuai dengan filter pencarian.

## 6.9. Akses Data Statistik

Di halaman ini disajikan data terolah yang ditampilkan dalam bentuk *chart*. Semua informasi yang tersedia berdasarkan data dari instansi dirinya sendiri dan instansi di bawahnya saja yang terhubung di LAPOR!. Statistik di sini lebih menampilkan informasi mendetail dibanding dengan yang tersedia di halaman publik. Hal ini dikarenakan informasi yang ada ditinjau dari pengelolaan laporan yang dilakukan suatu instansi dan adminnya serta data laporan yang telah dikelompokkan berdasarkan kriteria tertentu.

- Masuk ke tab **MONITOR > Statistik**.
- Pilih sub-tab sesuai dengan kebutuhan *monitoring* statistik.
  - PENGELOLAAN LAPORAN

Di sub-tab hanya menampilkan *chart* berdasarkan pengelolaan laporan yang dilakukan suatu instansi, yakni dalam menindaklanjuti laporan. Selain itu disajikan juga kuantitas pengelolaan yang dilakukan untuk setiap admin di suatu instansi.

b. PEMANFAATAN DATA

Di halaman ini menampilkan informasi yang disesuaikan dengan kriteria tertentu, seperti Status Laporan Terdisposisi, Klasifikasi, Area, Kategori, dan Sumber Laporannya.

3. Masukkan instansi mana yang akan dilihat data statistiknya. Setelah itu tentukan periode datanya dilihat dari tanggal laporan masuk.
4. Setelah itu pilih data mana yang ingin dilihat dengan cara menekan judul datanya. Akan muncul tampilan grafik sesuai dengan instansi dan periode yang sebelumnya diperoleh.

## 6.10. Manajemen Pengguna

Pejabat penghubung dapat melakukan manipulasi data pengguna dari sistem LAPOR!. Data pengguna yang dapat dimanipulasi oleh pejabat penghubung adalah seluruh data admin instansinya dan instansi di bawahnya.

1. Masuk ke tab **PENGATURAN > Manajemen Pengguna**.

Manajemen Pengguna ✉ 🔔 👤 Pejabat Pengh... ▾

[TAMBAH ADMIN](#)

Nama	Email	Tanggal Terdaftar	Status	
<span style="color: green;">●</span> Pejabat Penghubung (Anda)	admin_staff@lapor.dev	3 Agu, 22:36	Aktif	<a href="#" style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px; text-decoration: none;">UBAH</a> <a href="#" style="background-color: #dc3545; color: white; padding: 2px 5px; text-decoration: none;">HAPUS</a>

2. Pada bagian ini admin dapat melakukan penambahan, perubahan, dan penghapusan data pengguna sistem LAPOR!.
  - a. Penambahan data admin baru
    - i. Klik “TAMBAH ADMIN” untuk menambahkan admin baru. Akan muncul *popup form* penambahan admin dengan default tab “Daftar Baru”.
    - ii. Masukkan data admin yang baru pada kolom-kolom yang disediakan. Setelah itu klik “BUAT” jika yakin data yang dimasukkan sudah benar.

**Tambah Admin** [X]

Daftar Baru **Dari Pengguna Terdaftar**

Nama Lengkap: John Doe

Username: john\_doe

Email: john\_doe@lapor.go.id

Telepon: 081311122233

Jenis Kelamin: Laki-Laki

Tanggal Lahir: 18 Desember 1976

Status: Aktif

**BUAT** **TUTUP**

- iii. Selain membuat admin baru, pendaftar juga dapat mengangkat admin baru dari pengguna yang telah terdaftar di LAPOR!. Masuk ke tab “Dari Pengguna Terdaftar” lalu pilih pengguna dengan mencarinya menggunakan nama, email, atau nomor ponsel. Setelah itu klik “JADIKAN ADMIN”

**Tambah Admin** [X]

Daftar Baru **Dari Pengguna Terdaftar**

John Doe [Q]

Masukkan kata kunci pencarian (nama, email, atau telp)

Nama	Email	No. Telp
John Doe	testing_user@lapor.dev	6287730683122

**JADIKAN ADMIN**

- iv. Secara *default* admin akan berstatus pejabat penghubung.
- b. Perubahan data admin
- Klik “UBAH” di bagian kanan baris data pada tabel daftar nama admin pada halaman Manajemen Pengguna.
  - Ubah data pada kolom yang disediakan.
  - Klik “SIMPAN” untuk menyimpan data terbaru.
- c. Penghapusan data admin

- i. Klik “HAPUS” di bagian kanan baris data pada tabel daftar nama admin pada halaman Manajemen Pengguna.
- ii. Konfirmasi jika yakin akan menghapus data admin.

### 6.11. Manajemen Instansi

Selain mengatur pengguna terdaftar, pejabat penghubung juga memiliki kewenangan untuk mengatur pendaftaran instansi yang berada di bawahnya jika ada. Namun tidak dapat mengatur pendaftaran instansi di luar dirinya.

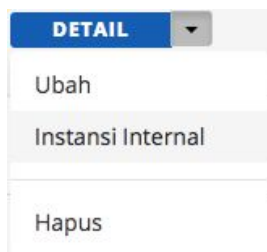
1. Masuk ke tab **PENGATURAN > Manajemen Instansi**.

Nama	Jumlah Admin	Jumlah Instansi	Status	Alamat	Telp
BPJS Kesehatan KCU Medan	1	0	Aktif		
BPJS Kesehatan KC Pematang Siantar	0	0	Aktif		

2. Pada bagian ini admin dapat melakukan penambahan, perubahan, dan penghapusan data instansi.

- a. Penambahan instansi baru sebagai instansi tersendiri.
  - i. Klik “BUAT INSTANSI” untuk menambah instansi baru. Setelah itu akan muncul *popup* form data instansi.
  - ii. Isi setiap kolom sesuai data instansi yang ada. Setelah itu klik “BUAT” untuk menyelesaikan penambahan data.

- b. Penambahan instansi baru sebagai anak dari instansi lain.
- Klik panah *dropdown* pada baris data di tabel daftar instansi dan pilih “Instansi Internal”.



- Isi data instansi baru pada kolom yang disediakan. Pastikan pada kolom paling atas yaitu “Induk Instansi” terisi sesuai dengan nama instansi yang mau ditambahkan anaknya.



- Klik “BUAT” untuk menyelesaikan pembuatan instansi baru.

c. Perubahan data instansi.

- Klik panah *dropdown* di bagian kanan baris data pada tabel daftar instansi pada halaman Manajemen Instansi dan pilih “Ubah”.
- Ubah data laporan sesuai dengan data terbaru.
- Klik “SIMPAN” setelah yakin akan mengubah data.

d. Penghapusan data admin

- Klik panah *dropdown* di bagian kanan baris data pada tabel daftar instansi pada halaman Manajemen Instansi dan pilih “Hapus”.
- Konfirmasi jika yakin akan menghapus data instansi.

3. Jika ingin melihat data instansi secara lengkap dan menyeluruh, klik “DETAIL” pada baris data di tabel daftar instansi.

4. Akan muncul tampilan data yang lebih lengkap, yaitu profil instansi, pengguna yang terdaftar sebagai admin di instansi tersebut, serta daftar instansi anak dari instansi tersebut jika ada. Pada halaman ini juga dapat dilakukan manipulasi (menambah, mengubah, menghapus) data instansi sendiri, instansi di bawahnya (anak instansi), serta data admin instansi tersebut.

a. Data instansi

## BPJS Kesehatan Divisi Regional I

Manajemen Instansi / BPJS Kesehatan Divisi Regional I

**UBAH**

Nama Instansi	: BPJS Kesehatan Divisi Regional I
Alias	: Divre I
Email	:
Website	:
Telepon	: (061) 6613317, 6624132, 6613191
Alamat	: Jl. Karya No. 135 Kel. Sei Agul Kec. Medan Barat
Jumlah Admin	: 4 user

### b. Data admin instansi (pengguna terdaftar di bawah instansi tersebut)

**User**

[+ Tambah User](#)

Nama	Email	Tanggal Terdaftar	Terakhir Login	Status	
Pejabat Penghubung	admin_staff@lapor.dev	2017-08-03 22:36:11	2017-12-18 11:19:32	Aktif	▼
Admin Staff	email288007@email.com	2017-10-04 05:04:20	2016-03-31 08:02:48	Aktif	▼

### c. Data instansi anak dari instansi yang dipilih (instansi bawahan) *jika ada*

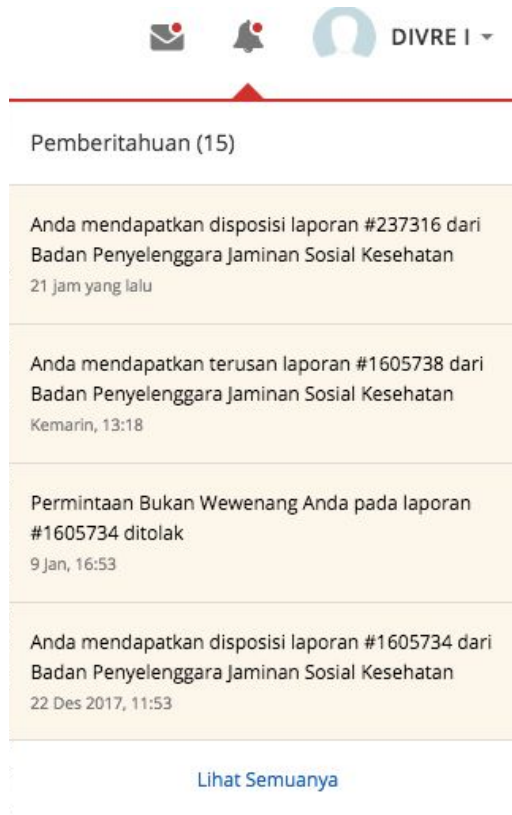
**Instansi**

**BUAT INSTANSI**

Nama	Jumlah Admin	Jumlah Instansi	Status	Alamat	Telp	
BPJS Kesehatan KCU Medan	1	0	Aktif			<b>DETAIL</b> ▼
BPJS Kesehatan KC Pematang Siantar	0	0	Aktif			<b>DETAIL</b> ▼
BPJS Kesehatan KC Kabanjahe	0	0	Aktif			<b>DETAIL</b> ▼
BPJS Kesehatan KC Sibolga	0	0	Aktif			<b>DETAIL</b> ▼

## 6.12. Notifikasi

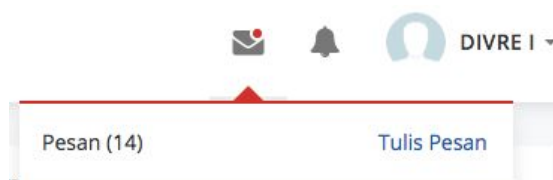
Notifikasi berisi seluruh informasi yang berkaitan dengan laporan seperti menerima disposisi laporan, perubahan disposisi laporan, tindak lanjut dari pelapor, dsb. Jika ada suatu notifikasi yang belum dibaca, maka pada lambang lonceng pada *header* halaman admin (bagian kanan) akan terdapat bulatan berwarna merah. Untuk membaca notifikasi, klik lambang lonceng tersebut dan akan ditampilkan daftar notifikasi dari yang terbaru. Untuk melihat daftar notifikasi keseluruhan, klik “Lihat Semuanya”.



## 6.13. Pesan

Pejabat Penghubung dapat melakukan pengiriman dan penerimaan pesan. Proses ini dilakukan antarinstansi, bukan antaradmin. Pengiriman pesan yang dilakukan oleh satu Pejabat Penghubung di suatu instansi akan diterima oleh seluruh Pejabat Penghubung atau admin di instansi yang ditujukan pesannya.

Pengiriman pesan dapat dilakukan dengan cara menekan tombol amplop pada *header* (kanan atas halaman admin). Lalu pilih “Tulis Pesan”.



Maka akan muncul *popup* form Tulis Pesan.

**Tulis Pesan**
✕

Kirim Pesan Ke Seluruh Instansi ?  
Pesan ini berupa pengumuman dan tidak dapat dibalas.

Pilih Instansi Yang Akan dikirim Pesan \*

Pilih Instansi ▼

Judul Pesan

Isi Pesan \*

Apakah merupakan pesan pengumuman?  
Pesan ini tidak dapat dibalas.

**KIRIM**

Jika admin mau mengirimkan pesan ke seluruh instansi yang berada di bawahnya, maka *tick* bagian “Kirim Pesan ke Seluruh Instansi?”. Secara *default* fitur ini *off*, maka langkah selanjutnya, pilih instansi yang akan dikirimkan pesan. Daftar instansi hanya berisi instansi di bawahnya dan instansi pengelola langsung yang berada di atasnya. Setelah itu isi judul pesan dan isi pesan. Jika pesan tersebut merupakan pesan pengumuman yang tidak perlu untuk dibalas oleh penerima, maka *tick* fitur paling bawah, namun jika mengharapkan balasan dari penerima pesan, matikan fitur ini. Setelah itu klik tombol KIRIM untuk mengirimkan pesan.

**Kualitas Pelayanan**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

✕

Tetap pertahankan kualitas pelayanan yang diberikan.  
Sekitar semenit

✓ Tandai menjadi sudah terbaca

Tulis balasan pesan...

**BALAS**

**Pengumuman**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan

✕

✓ Tandai menjadi sudah terbaca

Ini merupakan pesan pengumuman.

Jika pesan dapat dibalas, maka akan muncul kolom untuk membalas pesan. Pesan akan tersajikan seperti bentuk percakapan. Namun jika pesan yang diterima merupakan pesan pengumuman, maka akan ada tulisan bahwa pesan tersebut merupakan pesan pengumuman. Setiap pesan terdapat tombol "Tandai menjadi sudah terbaca". Tombol ini berguna untuk menghilangkan simbol bulatan merah pada admin lain yang juga menerima pesan yang sama di satu instansi, hal ini menandakan bahwa salah satu admin sudah membaca pesan tersebut.