



KEPUTUSAN  
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 680 TAHUN 2020  
TENTANG  
APLIKASI UMUM BIDANG  
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 36 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, perlu menetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);  
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);  
3. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);  
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG APLIKASI UMUM BIDANG PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK.
- KESATU : Menetapkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) sebagai Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- KEDUA : Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu berlaku secara nasional.
- KETIGA : Pengembangan dan pembinaan penerapan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada unsur:
- a. proses bisnis dan data dilaksanakan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara;
  - b. teknologi informasi dan komunikasi dilaksanakan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika; dan
  - c. keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dilaksanakan oleh lembaga pemerintah nonkementerian yang menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang keamanan siber.
- KEEMPAT : Pimpinan Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah menerapkan penggunaan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu di lingkungan instansi masing-masing.
- KELIMA : Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu memiliki persyaratan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

KEENAM : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal *27 Oktober*

2020

MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI



LAMPIRAN  
KEPUTUSAN MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 680 TAHUN 2020  
TENTANG APLIKASI UMUM BIDANG  
PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK

PERSYARATAN APLIKASI UMUM BIDANG PENGELOLAAN PENGADUAN  
PELAYANAN PUBLIK

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan dasar untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara di bidang pelayanan publik. Hak dan kewajiban antara masyarakat dan penyelenggara diatur sedemikian rupa sebagai upaya meningkatkan kualitas dan menjamin penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Salah satu kewajiban penyelenggara yaitu menyediakan sarana pengaduan pelayanan publik dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan. Pengaduan dapat berasal dari penerima layanan, rekomendasi Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan dalam batas waktu tertentu, menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan, dan mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan.

Pada saat ini, keberadaan sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik nasional telah mendapatkan lebih banyak perhatian. Sejak tahun 2012, SP4N (termasuk sebelumnya melalui LAPOR!) telah menerima

1.592.427 pengaduan atau rata-rata 199.053 pengaduan per tahun. Pada tahun 2019, jumlah total pengaduan yang diterima SP4N-LAPOR! mencapai 196.437 pengaduan. Dengan asumsi 365 hari per tahun, maka rata-rata jumlah pengaduan yang diterima melalui SP4N-LAPOR! adalah 538 pengaduan per hari. Angka ini telah meningkat tidak hanya dalam hal jumlah pengaduan yang masuk, tetapi juga dalam hal jumlah orang yang menggunakan SP4N-LAPOR! yaitu 801.257 per Januari 2019. Selain itu, mengenai keterhubungan SP4N-LAPOR! dengan instansi pemerintah, sampai dengan akhir tahun 2019 instansi pemerintah yang terhubung adalah sebanyak 623 instansi, dimana 440 instansi diantaranya telah menetapkan peraturan pengelola pengaduan. 623 instansi tersebut terdiri dari 34 Kementerian, 74 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 389 Pemerintah Kabupaten, dan 92 Pemerintah Kota. Dari total 623 Instansi Pemerintah yang telah terintegrasi dengan SP4N-LAPOR!, sebanyak 122 Instansi Pemerintah masuk pada kategori telah mengelola SP4N-LAPOR! dengan baik. Namun demikian, peningkatan tersebut belum diikuti dengan perbaikan signifikan dari pemerintah terutama belum adanya integrasi proses bisnis dan pemanfaatan data terpadu dalam pengelolaan dan penanganan pengaduan.

Untuk mendorong integrasi proses bisnis dan pemanfaatan data terpadu dalam pengelolaan dan penanganan pengaduan, perlu memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Pemerintah berupaya penuh untuk mengedepankan pemanfaatan TIK yang handal dalam menjalankan roda pemerintahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sistem pelaporan masyarakat terpadu yang dioptimalkan dengan penerapan TIK dapat meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan percepatan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Hal tersebut sudah selaras dengan amanat Pasal 67 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Keterpaduan proses bisnis pengaduan pelayanan publik diterapkan melalui integrasi layanan pengaduan berbasis elektronik bagi Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Integrasi layanan pengaduan pelayanan publik dilakukan melalui bagaimana data dan informasi pengaduan pelayanan publik, penyelenggaraan basis data terintegrasi, dan penyelenggaraan sistem aplikasi pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi. Sebagai acuan dalam melakukan integrasi layanan pengaduan pelayanan publik, maka diperlukan sebuah

persyaratan yang dapat dijadikan panduan dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik.

#### B. Maksud dan Tujuan

Penetapan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dimaksudkan sebagai dasar acuan bagi Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik.

Sedangkan tujuan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah:

1. Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah;
2. Mewujudkan keseragaman dan keterpaduan pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis elektronik; dan
3. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel melalui penerapan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

#### C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Persyaratan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dibatasi pada:

1. Persyaratan Proses Bisnis;
2. Persyaratan Data;
3. Persyaratan Teknologi Informasi dan Komunikasi; dan
4. Persyaratan Keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

#### D. Peraturan Perundang-Undangan Terkait

Peraturan Perundang-Undangan terkait Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5952);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89);
8. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); dan
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650).

#### E. Pengertian Umum

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.
4. Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
5. Admin Nasional adalah pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional pada kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara untuk mengelola pengaduan nasional melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
6. Admin Instansi adalah pelaksana pengelolaan pengaduan pelayanan publik di kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah yang ditugaskan oleh pembina/penanggung jawab untuk mengelola pengaduan pelayanan publik melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
7. Pejabat Penghubung adalah pimpinan/pegawai di lingkungan satuan kerja penyelenggara yang bertugas menindaklanjuti dan memantau penyelesaian pengaduan.
8. Pelapor adalah seluruh warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan.
9. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh Penyelenggara.
10. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.

11. Aplikasi Umum adalah aplikasi SPBE yang sama, standar, dan digunakan secara bagi pakai oleh Instansi Pusat dan/atau Pemerintah Daerah.
12. Instansi Pusat adalah kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian, kesekretariatan lembaga nonstruktural, dan lembaga pemerintah lainnya.
13. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

## BAB II

### PERSYARATAN PROSES BISNIS

Persyaratan proses bisnis Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan deskripsi proses bisnis yang menjadi syarat pemenuhan terhadap Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Persyaratan ini digunakan sebagai acuan dalam penyusunan alur kerja pada pembangunan/pengembangan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ataupun aplikasi sejenis. Persyaratan proses bisnis Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mencakup deskripsi peran/aktor pelaksana, kode proses, proses bisnis level 0, proses bisnis level 1, proses bisnis level 2, dan proses bisnis integrasi aplikasi melalui antarmuka pemrograman aplikasi (*application programming interface*). Proses bisnis digambarkan dengan menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN).

#### A. Deskripsi Peran/ Aktor Pelaksana

No	Kode	Nama	Deskripsi
1.	P	Pelapor	Seluruh warga negara Indonesia atau penduduk yang memberikan laporan baik bersifat pengaduan maupun bukan bersifat pengaduan
2.	PP	Instansi Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik/Instansi Lainnya	Instansi penyelenggara yang mengelola laporan dari Pelapor.
3.	UK	Unit Kerja	Unit di bawah instansi penyelenggara.
4.	SYS	Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	Aplikasi yang digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan pengaduan, permintaan informasi, dan aspirasi terkait pelayanan publik dan kinerja pemerintah.

5.	APS	Aplikasi Pengaduan Sejenis	Aplikasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang sejenis dengan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan telah digunakan di Instansi Pusat dan/atau Pemerintah Daerah.
----	-----	----------------------------	---

#### B. Deskripsi Kode Proses

Pada penggambaran proses bisnis, setiap proses diberikan kode proses bisnis sebagai identitas yang juga dapat mengidentifikasi tingkatan proses bisnis. Kode proses bisnis direpresentasikan dalam format [KODE\_LEVEL – SINGKATAN\_PROSES – TINGKATAN\_PROSES] dimana:

1. KODE\_LEVEL berisi angka level dari proses;
2. SINGKATAN\_PROSES berisi singkatan dari proses pada level di atasnya; dan
3. TINGKATAN\_PROSES berisi relasi antara proses dan subproses serta nomor urut proses.

Berdasarkan ketentuan kode proses tersebut, berikut tabel seluruh daftar kode proses:

No.	Kode Proses	Nama Proses
1	[0-PPP-1]	memilih kanal
2	[0-PPP-2]	membuat Pengaduan
3	[0-PPP-3]	mengelola Pengaduan
4	[0-PPP-4]	menyelesaikan Pengaduan
5	[0-PPP-5]	menerima tanggapan
6	[0-PPP-6]	mengevaluasi Pengaduan hasil tindak lanjut
7	[1-BUAT-2.1]	mengelola akun
8	[1-BUAT-2.2]	menyampaikan Pengaduan
9	[1-KLL-3.1]	memverifikasi Pengaduan
10	[1-KLL-3.2]	menyalurkan Pengaduan ke instansi lain
11	[1-SLS-4.1]	membuat rencana penyelesaian Pengaduan
12	[1-SLS-4.2]	menyelesaikan substansi Pengaduan

No.	Kode Proses	Nama Proses
13	[1-SLS-4.3]	melakukan koordinasi dengan pihak terkait
14	[1-SLS-4.4]	memasukkan hasil penyelesaian Pengaduan ke dalam sistem
15	[1-TGP-5.1]	menerima detail tanggapan
16	[1-TGP-5.2]	mengevaluasi tanggapan
17	[1-TGP-5.3]	mengisi kuesioner survei kepuasan
18	[1-TGP-5.4]	menyampaikan tanggapan atas hasil penyelesaian Pengaduan
19	[1-EVAL-6.1]	melakukan <i>request</i> data Pengelolaan Pengaduan
20	[1-EVAL-6.2]	mengunduh statistik
21	[1-EVAL-6.3]	menyusun laporan pemantauan dan evaluasi
22	[1-API-1.1]	API mengelola akun
23	[1-API-1.2]	API menerima Pengaduan
24	[1-API-1.3]	API mengambil data Pengaduan
25	[1-API-1.4]	API mengarsipkan Pengaduan
26	[1-API-1.5]	API menyeleksi prioritas
27	[1-API-1.6]	API menunda Pengaduan
28	[1-API-1.7]	API menyalurkan Pengaduan ke instansi lain
29	[1-API-1.8]	API menyelesaikan Pengaduan
30	[1-API-1.9]	API menerima tanggapan
31	[1-API-1.10]	API mengirim hasil survei kepuasan
32	[2-AKUN-2.1.1]	membuka kanal
33	[2-AKUN-2.1.2]	mengisi formulir <i>login</i>
34	[2-AKUN-2.1.3]	memvalidasi akun
35	[2-AKUN-2.1.4]	mengaktivasi akun
36	[2-AKUN-2.1.5]	melakukan pengecekan <i>password</i>
37	[2-AKUN-2.1.6]	melakukan <i>request</i> lupa <i>password</i>
38	[2-AKUN-2.1.7]	mengisi <i>email/username/telepon</i>

No.	Kode Proses	Nama Proses
39	[2-AKUN-2.1.8]	membuka <i>link recovery password</i>
40	[2-AKUN-2.1.9]	memasukkan <i>password</i> baru
41	[2-AKUN-2.1.10]	memasukkan alamat <i>email</i> dan <i>password</i>
42	[2-AKUN-2.1.11]	memvalidasi <i>email</i>
43	[2-AKUN-2.1.12]	memperbarui informasi pengguna Pelapor
44	[2-AKUN-2.1.13]	melengkapi formulir identitas dan data diri
45	[2-AKUN-2.1.14]	memilih jenis media sosial
46	[2-AKUN-2.1.15]	melakukan <i>login</i> akun media sosial
47	[2-AKUN-2.1.16]	memvalidasi akun media sosial
48	[2-ADU-2.2.1]	mengisi formulir Pengaduan
49	[2-ADU-2.2.2]	menyusun materi Pengaduan
50	[2-ADU-2.2.3]	melampirkan dokumen pendukung
51	[2-ADU-2.2.4]	mengelola pengumpulan Pengaduan
52	[2-VERIF-3.1.1]	menerima Pengaduan
53	[2-VERIF-3.1.2]	memeriksa kelengkapan dokumen
54	[2-VERIF-3.1.3]	menganalisis substansi Pengaduan
55	[2-VERIF-3.1.4]	memverifikasi detail Pengaduan
56	[2-VERIF-3.1.5]	menyeleksi prioritas penyelesaian Pengaduan
57	[2-VERIF-3.1.6]	melakukan klarifikasi kepada terlapor
58	[2-VERIF-3.1.7]	menganalisis hasil verifikasi dan klasifikasi
59	[2-VERIF-3.1.8]	mengarsipkan Pengaduan
60	[2-VERIF-3.1.9]	menunda Pengaduan
61	[2-SALUR-3.2.1]	mengisi formulir penyaluran Pengaduan
62	[2-SALUR-3.2.2]	menyalurkan Pengaduan

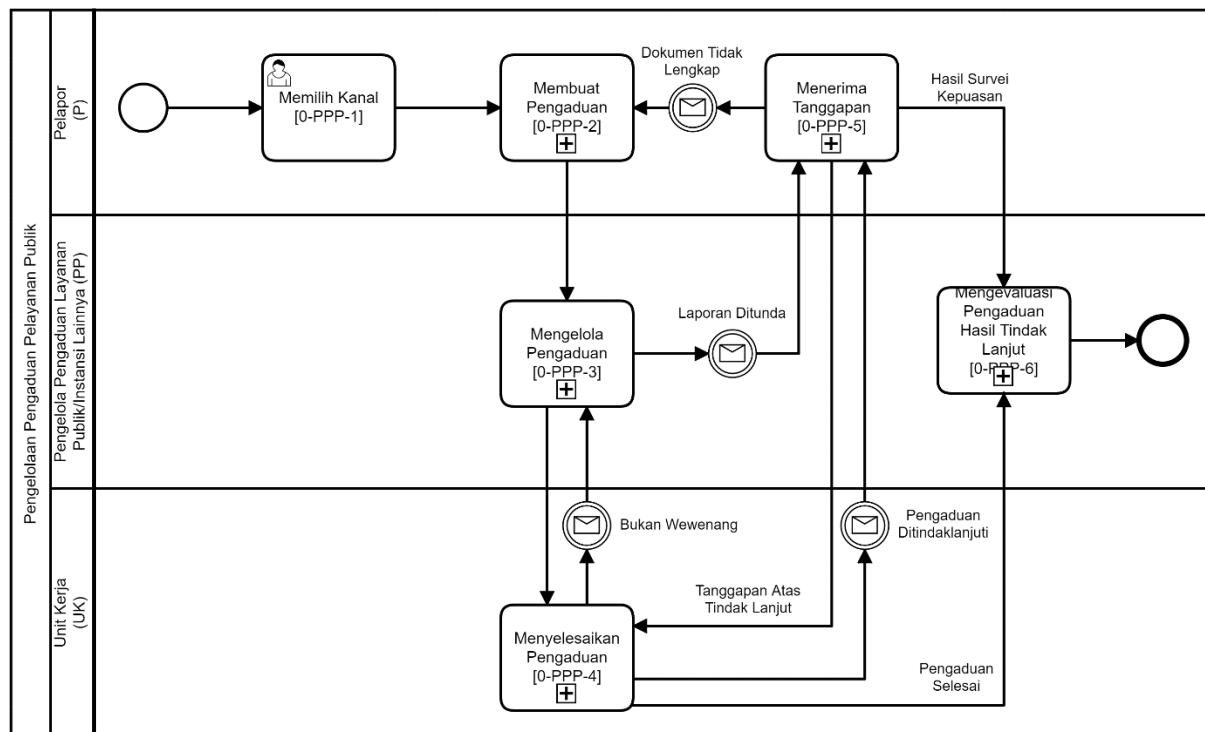
#### C. Persyaratan Proses Bisnis Level 0 - Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Penyusunan persyaratan proses bisnis level 0 ini bertujuan untuk mewujudkan peningkatan kualitas Pelayanan Publik melalui layanan

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Ruang lingkup persyaratan Proses Bisnis Level 0 - Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik meliputi:

1. Proses memilih kanal;
2. Proses membuat Pengaduan;
3. Proses mengelola Pengaduan;
4. Proses menyelesaikan Pengaduan;
5. Proses menerima tanggapan; dan
6. Proses mengevaluasi Pengaduan hasil tindak lanjut.

Aktor Pelaksana pada proses ini adalah P, PP, dan UK. Alur Proses Bisnis Level 0 - Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Proses Bisnis Level 0 - Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Deskripsi dari setiap proses yang ada pada Proses Bisnis Level 0 - Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik terdiri dari:

Kode Proses [0-PPP-1]

Nama Proses	Memilih Kanal
Deskripsi	Memilih kanal merupakan proses dimana Pelapor memilih kanal untuk menyampaikan Pengaduan ke

	dalam layanan bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
Input	-
Output	Kanal pilihan

Kode Proses [0-PPP-2]

Nama Proses	Membuat Pengaduan
Deskripsi	Membuat Pengaduan merupakan proses dimana Pelapor dapat mengelola akun dan membuat Pengaduan di dalam layanan bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
Input	1. Kanal pilihan 2. Data tidak lengkap
Output	Data Pengaduan

Kode Proses [0-PPP-3]

Nama Proses	Mengelola Pengaduan
Deskripsi	Mengelola Pengaduan merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan layanan publik/instansi lainnya melakukan proses verifikasi Pengaduan dan menyalurkan Pengaduan ke instansi lain.
Input	1. Data Pengaduan 2. Data Pengaduan bukan wewenang
Output	1. Informasi Pengaduan ditunda 2. Data Pengaduan terverifikasi

Kode Proses [0-PPP-4]

Nama Proses	Menyelesaikan Pengaduan
Deskripsi	Menyelesaikan Pengaduan merupakan proses dimana unit kerja menerima data Pengaduan yang terverifikasi lalu menganalisis Pengaduan tersebut merupakan wewenang atau bukan wewenang. Jika merupakan wewenang maka unit kerja membuat rencana penyelesaian Pengaduan, sedangkan jika bukan wewenang maka Pengaduan tersebut dikembalikan kepada Pengelola Pengaduan layanan publik. Apabila diperlukan koordinasi dengan pihak terkait maka dilakukan koordinasi dan apabila tidak diperlukan koordinasi maka unit kerja dapat langsung menyelesaikan Pengaduan lalu menginput data hasil penyelesaian Pengaduan.
Input	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Data Pengaduan terverifikasi</li><li>2. Data tanggapan atas tindak lanjut</li></ol>
Output	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi Pengaduan ditindaklanjuti</li><li>2. Data Pengaduan bukan wewenang</li><li>3. Data Pengaduan selesai</li></ol>

Kode Proses [0-PPP-5]

Nama Proses	Menerima Tanggapan
Deskripsi	Menerima tanggapan merupakan proses dimana Pelapor menerima tanggapan atas Pengaduannya yang dapat berupa penundaan Pengaduan maupun tindak lanjut atas Pengaduan dan memberikan survei kepuasan.
Input	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informasi Pengaduan ditunda</li><li>2. Data tanggapan atas tindak lanjut</li></ol>

Output	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Data tidak lengkap</li><li>2. Data tanggapan atas tindak lanjut</li><li>3. Data hasil survei kepuasan</li></ol>
--------	--

Kode Proses [0-PPP-6]

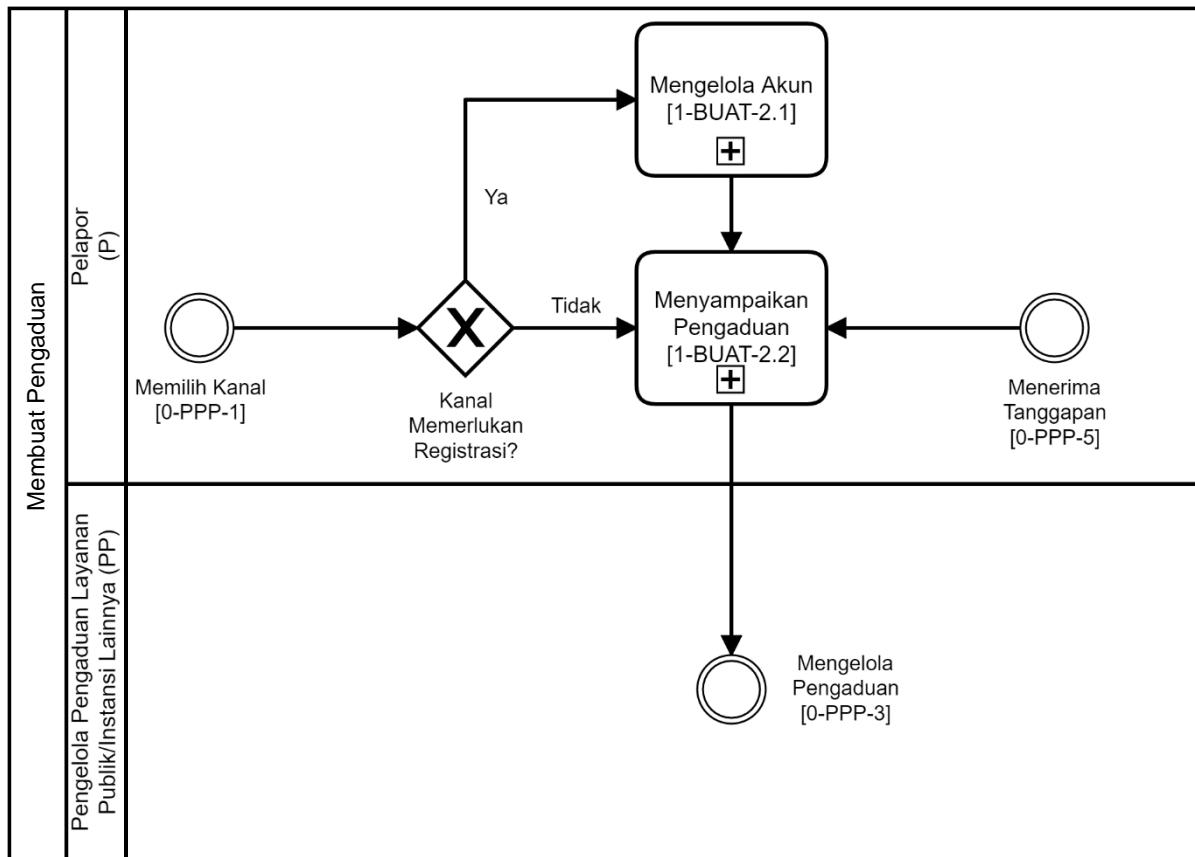
Nama Proses	Mengevaluasi Pengaduan Hasil Tindak Lanjut
Deskripsi	Mengevaluasi Pengaduan hasil tindak lanjut merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan layanan publik melakukan evaluasi terhadap hasil tindak lanjut yang dilakukan oleh unit kerja melalui data hasil survei kepuasan dan data Pengaduan selesai.
Input	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Data hasil survei kepuasan</li><li>2. Data Pengaduan selesai</li></ol>
Output	Dokumen Pengaduan pemantauan dan evaluasi

D. Persyaratan Proses Bisnis Level 1

1. Level 1.2 - Membuat Pengaduan

Penyusunan persyaratan proses bisnis level 1.2 ini bertujuan untuk membuat Pengaduan masyarakat. Ruang lingkup persyaratan Proses Bisnis Level 1.2 - Membuat Pengaduan meliputi proses mengelola akun dan proses membuat Pengaduan.

Aktor Pelaksana pada proses ini adalah P dan PP. Alur Proses Bisnis Level 1.2 - Membuat Pengaduan dilihat pada Gambar 2 sebagai berikut:



Gambar 2. Proses Bisnis Level 1.2 - Membuat Pengaduan

Deskripsi dari setiap proses yang ada pada Proses Bisnis Level 1.2

- Membuat Pengaduan terdiri dari:

Kode Proses [1-BUAT-2.1]

Nama Proses	Mengelola Akun
Deskripsi	Mengelola akun merupakan proses dimana Pelapor dapat membuka kanal, validasi akun, aktivasi akun, <i>request lupa password</i> sehingga Pelapor dapat membuat Pengaduan dalam layanan bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
Input	Kanal pilihan
Output	Data pengguna

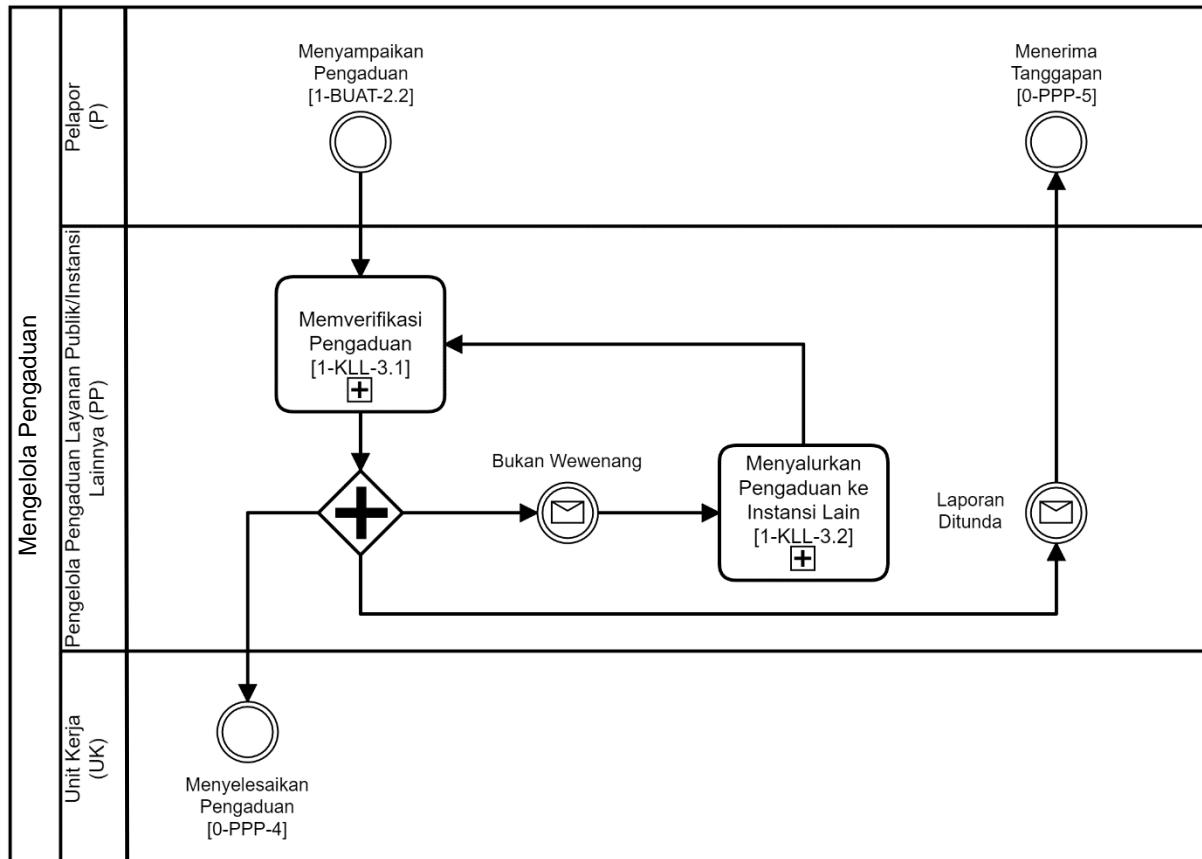
Kode Proses [1-BUAT-2.2]

Nama Proses	Menyampaikan Pengaduan
Deskripsi	Menyampaikan Pengaduan merupakan proses dimana Pelapor menginputkan data Pengaduan dengan menyertakan dokumen pendukung jika dianggap perlu dalam layanan bidang Pengaduan Pelayanan Publik.
Input	1. Kanal pilihan 2. Data pengguna
Output	Data substansi Pengaduan

2. Level 1.3 - Mengelola Pengaduan

Penyusunan persyaratan proses bisnis level 1.3 ini bertujuan untuk mengelola Pengaduan Pelayanan Publik dengan baik. Ruang lingkup persyaratan Proses Bisnis Level 1.3 - Mengelola Pengaduan meliputi proses memverifikasi Pengaduan dan proses menyalurkan Pengaduan ke instansi lain.

Aktor Pelaksana pada proses ini adalah P, PP, dan UK. Alur Proses Bisnis Level 1.3 - Mengelola Pengaduan dilihat pada Gambar 3 sebagai berikut:



Gambar 3. Proses Bisnis Level 1.3 - Mengelola Pengaduan

Deskripsi dari setiap proses yang ada pada Proses Bisnis Level 1.3

- Mengelola Pengaduan terdiri dari:

Kode Proses [1-KLL-3.1]

Nama Proses	Memverifikasi Pengaduan
Deskripsi	Memverifikasi Pengaduan merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik menerima Pengaduan, memeriksa kelengkapan dokumen, dapat melakukan penundaan dokumen, menganalisis substansi Pengaduan, hingga menyeleksi prioritas penyelesaian Pengaduan.
Input	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data substansi Pengaduan</li> <li>2. Data Pengaduan bukan wewenang</li> </ol>
Output	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data substansi Pengaduan</li> <li>2. Informasi Pengaduan ditunda</li> </ol>

Kode Proses [1-KLL-3.2]

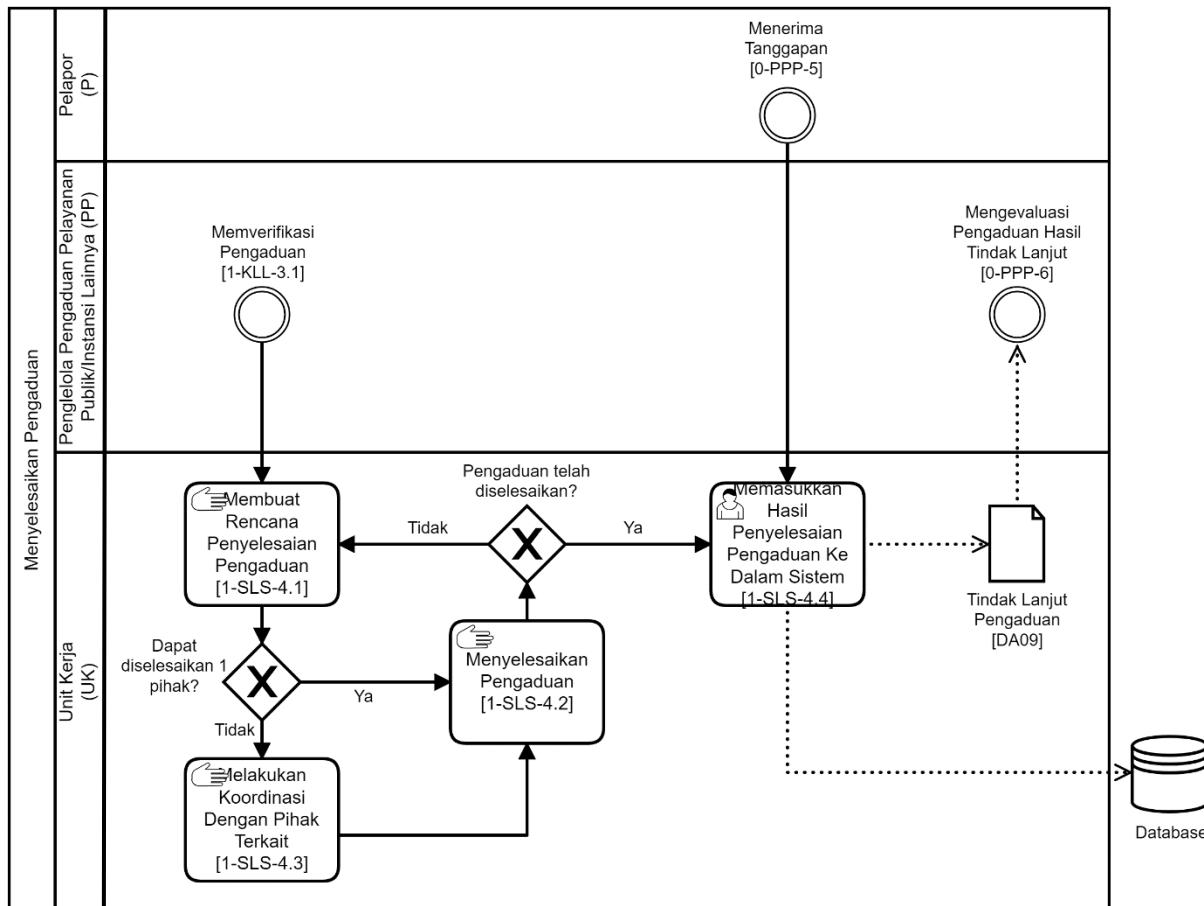
Nama Proses	Menyalurkan Pengaduan ke instansi lain
Deskripsi	Menyalurkan Pengaduan ke instansi lain merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dapat mengembalikan Pengaduan yang bukan wewenang dengan mengisi formulir penyaluran Pengaduan terlebih dahulu.
Input	Data Pengaduan bukan wewenang
Output	Data Pengaduan bukan wewenang

3. Level 1.4 - Menyelesaikan Pengaduan

Penyusunan persyaratan proses bisnis level 1.4 ini bertujuan untuk mewujudkan arsip yang otentik utuh dan terpercaya. Ruang lingkup persyaratan Proses Bisnis Level 1.4 - Menyelesaikan Pengaduan meliputi:

- 1) Proses membuat rencana penyelesaian Pengaduan;
- 2) Proses menyelesaikan Pengaduan;
- 3) Proses melakukan koordinasi dengan pihak terkait; dan
- 4) Proses memasukkan hasil penyelesaian Pengaduan ke dalam sistem.

Aktor Pelaksana pada proses ini adalah P, PP, dan UK. Alur Proses Bisnis Level 1.4 - Menyelesaikan Pengaduan dilihat pada Gambar 4 sebagai berikut:



Gambar 4. Proses Bisnis Level 1.4 - Menyelesaikan Pengaduan

Deskripsi dari setiap proses yang ada pada Proses Bisnis Level 1.4

- Menyelesaikan Pengaduan terdiri dari:

Kode Proses [1-SLS-4.1]

Nama Proses	Membuat rencana penyelesaian Pengaduan
Deskripsi	Membuat rencana penyelesaian Pengaduan merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik menerima Pengaduan dan menganalisis rencana penyelesaian Pengaduan.
Input	Data substansi Pengaduan
Output	Data substansi Pengaduan

Kode Proses [1-SLS-4.2]

Nama Proses	Menyelesaikan Substansi Pengaduan
Deskripsi	Menyelesaikan Substansi Pengaduan merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik memproses rencana penyelesaian Pengaduan hingga Pengaduannya selesai.
Input	Data substansi Pengaduan
Output	Data substansi Pengaduan

Kode Proses [1-SLS-4.3]

Nama Proses	Melakukan koordinasi dengan pihak terkait
Deskripsi	Melakukan koordinasi dengan pihak terkait merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik harus berkoordinasi dengan pihak terkait karena substansi Pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh satu pihak saja.
Input	Data substansi Pengaduan
Output	Data substansi Pengaduan

Kode Proses [1-SLS-4.4]

Nama Proses	Memasukkan hasil penyelesaian Pengaduan ke dalam sistem
Deskripsi	Memasukkan hasil penyelesaian Pengaduan ke dalam sistem merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik menginputkan hasil penyelesaian Pengaduan masyarakat dan menerima

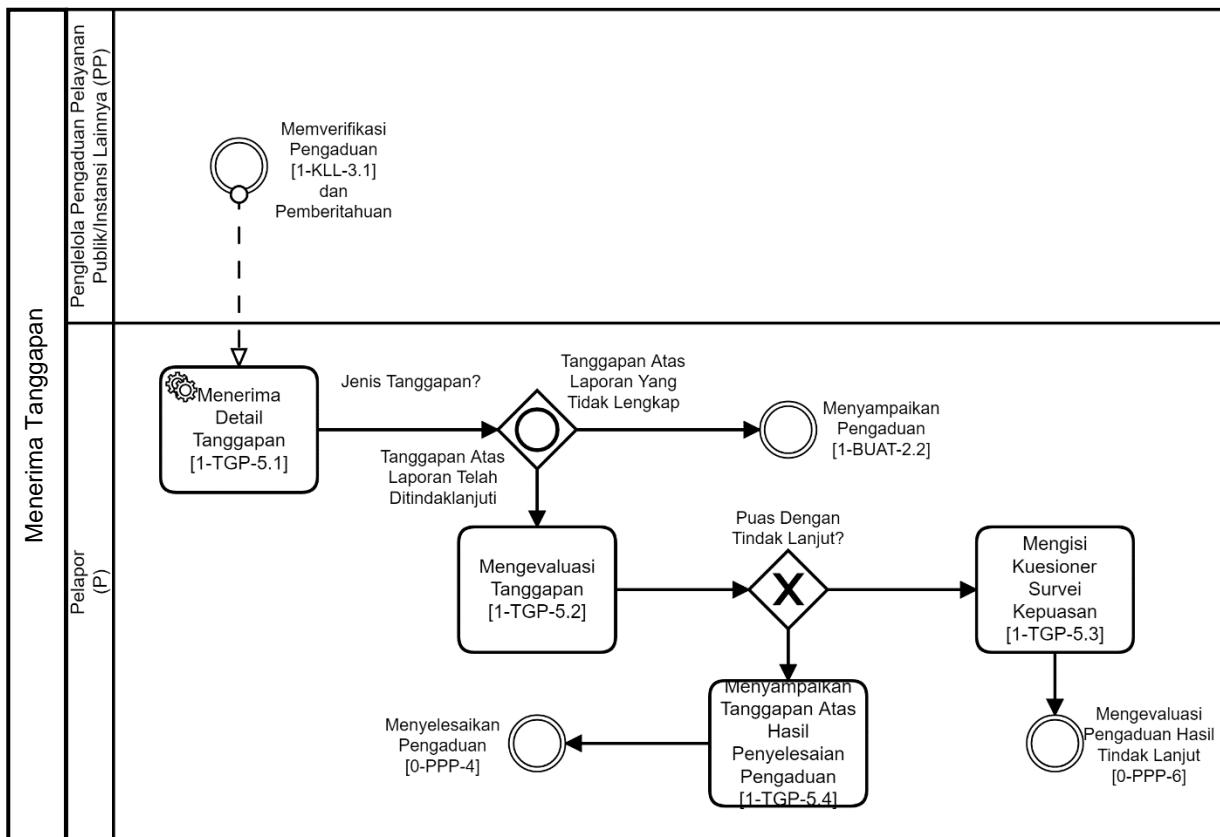
	tanggapan atas hasil tindak lanjut di dalam layanan bidang pengelolaan bidang layanan publik.
Input	1. Data Pengaduan selesai 2. Data tanggapan atas tindak lanjut
Output	1. Informasi Pengaduan di tindak lanjut 2. Data tindak lanjut Pengaduan

#### 4. Level 1.5 - Menerima Tanggapan

Penyusunan persyaratan proses bisnis level 1.5 ini bertujuan agar Pelapor dapat menerima tanggapan atas Pengaduan yang dilakukan. Ruang lingkup persyaratan Proses Bisnis Level 1.5 - Menerima Tanggapan meliputi:

- 1) proses menerima tanggapan;
- 2) proses mengevaluasi tanggapan;
- 3) proses mengisi kuesioner survei kepuasan; dan
- 4) proses menyampaikan tanggapan atas hasil penyelesaian Pengaduan.

Aktor Pelaksana pada proses ini adalah P dan PP. Alur Proses Bisnis Level 1.5 - Menerima Tanggapan dilihat pada Gambar 5 sebagai berikut:



Gambar 5. Proses Bisnis Level 1.5 - Menerima Tanggapan

Deskripsi dari setiap proses yang ada pada Proses Bisnis Level 1.5

- Menerima Tanggapan terdiri dari:

Kode Proses [1-TGP-5.1]

Nama Proses	Menerima detail tanggapan
Deskripsi	Menerima detail tanggapan merupakan proses dimana Pelapor dapat memberikan tanggapan yang berupa Pengaduan ditunda maupun Pengaduan telah ditindaklanjuti.
Input	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Pengaduan terverifikasi</li> <li>2. Informasi Pengaduan ditunda</li> </ol>
Output	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data tidak lengkap</li> <li>2. Data hasil survei kepuasan</li> <li>3. Data substansi Pengaduan</li> </ol>

Kode Proses [1-TGP-5.2]

Nama Proses	Mengevaluasi tanggapan
Deskripsi	Mengevaluasi tanggapan merupakan proses dimana Pelapor melakukan telaahan atau tindak lanjut penyelesaian Pengaduan yang telah dilakukan oleh unit kerja.
Input	Data tindak lanjut Pengaduan
Output	1. Data substansi Pengaduan 2. Data hasil survei kepuasan

Kode Proses [1-TGP-5.3]

Nama Proses	Mengisi kuesioner survei kepuasan
Deskripsi	Mengisi kuesioner survei kepuasan merupakan proses dimana Pelapor mengisi kuesioner survei kepuasan setelah Pelapor puas dengan hasil tindak lanjut yang diberikan.
Input	Data Pengaduan selesai
Output	Data hasil survei kepuasan

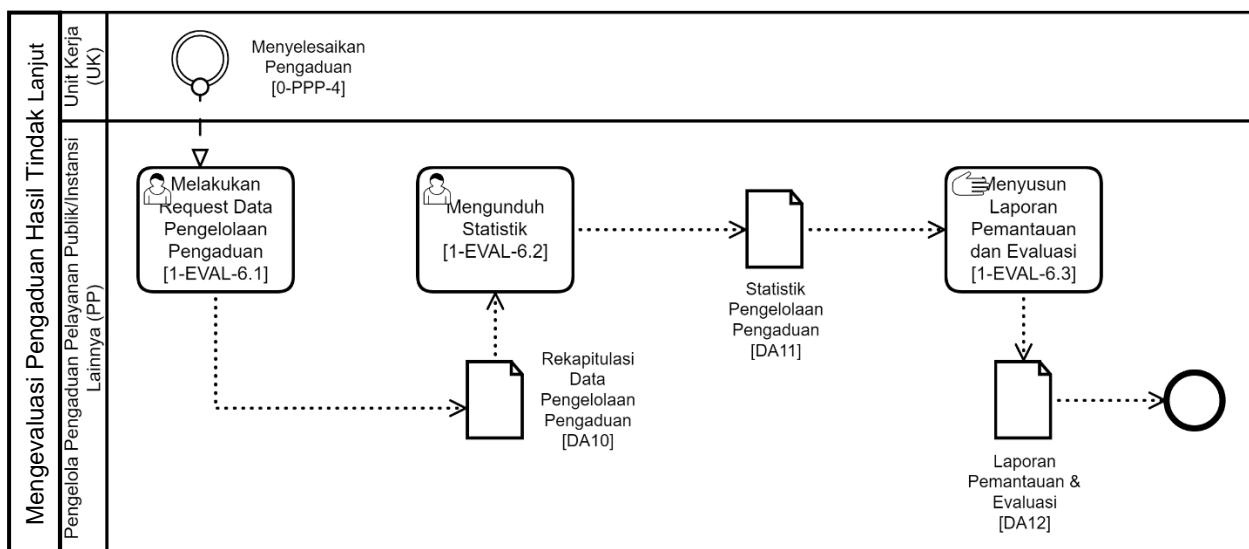
Kode Proses [1-TGP-5.4]

Nama Proses	Menyampaikan tanggapan atas hasil penyelesaian Pengaduan
Deskripsi	Pada proses ini, Pelapor menjelaskan ketidakpuasan atas tindak lanjut yang telah disampaikan oleh unit kerja ke dalam sistem.
Input	Data tindak lanjut Pengaduan
Output	Data tanggapan atas tindak lanjut

## 5. Level 1.6 - Mengevaluasi Pengaduan Hasil Tindak Lanjut

Penyusunan persyaratan proses bisnis level 1.6 ini bertujuan agar dapat mengevaluasi Pengaduan hasil tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik. Ruang lingkup persyaratan Proses Bisnis Level 1.6 - Mengevaluasi Pengaduan Hasil Tindak Lanjut meliputi proses melakukan *request* data Pengelolaan Pengaduan, proses mengunduh statistik, dan proses menyusun laporan pemantauan dan evaluasi.

Aktor Pelaksana pada proses ini adalah PP dan UK. Alur Proses Bisnis Level 1.6 - Mengevaluasi Pengaduan Hasil Tindak Lanjut dilihat pada Gambar 6 sebagai berikut:



Gambar 6. Proses Bisnis Level 1.6 - Mengevaluasi Pengaduan Hasil

Tindak Lanjut

Deskripsi dari setiap proses yang ada pada Proses Bisnis Level 1.6

- Mengevaluasi Pengaduan Hasil Tindak Lanjut terdiri dari:

Kode Proses [1-EVAL-6.1]

Nama Proses	Melakukan <i>request</i> data Pengelolaan Pengaduan
Deskripsi	Melakukan <i>request</i> data Pengelolaan Pengaduan yaitu Pengelola Pengaduan meminta data Pengelolaan Pengaduan yang telah dikelola oleh unit kerja.
Input	Data Pengaduan selesai
Output	Dokumen rekapitulasi data Pengelolaan Pengaduan

Kode Proses [1-EVAL-6.2]

Nama Proses	Mengunduh statistik
Deskripsi	Mengunduh statistik yaitu Pengelola Pengaduan mengambil data Pengelolaan Pengaduan yang telah dikelola oleh unit kerja.
Input	Dokumen rekapitulasi data Pengelolaan Pengaduan
Output	Dokumen statistik Pengelolaan Pengaduan

Kode Proses [1-EVAL-6.3]

Nama Proses	Menyusun laporan pemantauan dan evaluasi
Deskripsi	Menyusun laporan pemantauan dan evaluasi merupakan proses pembuatan Pengaduan mengenai hasil Pengelolaan Pengaduan oleh unit kerja sebagai bahan untuk melakukan evaluasi dan pemantauan kinerja Pejabat Penghubung pada unit kerja dalam mengelola Pengaduan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik.
Input	Dokumen statistik Pengelolaan Pengaduan
Output	Dokumen laporan pemantauan dan evaluasi

E. Persyaratan Proses Bisnis Level 2

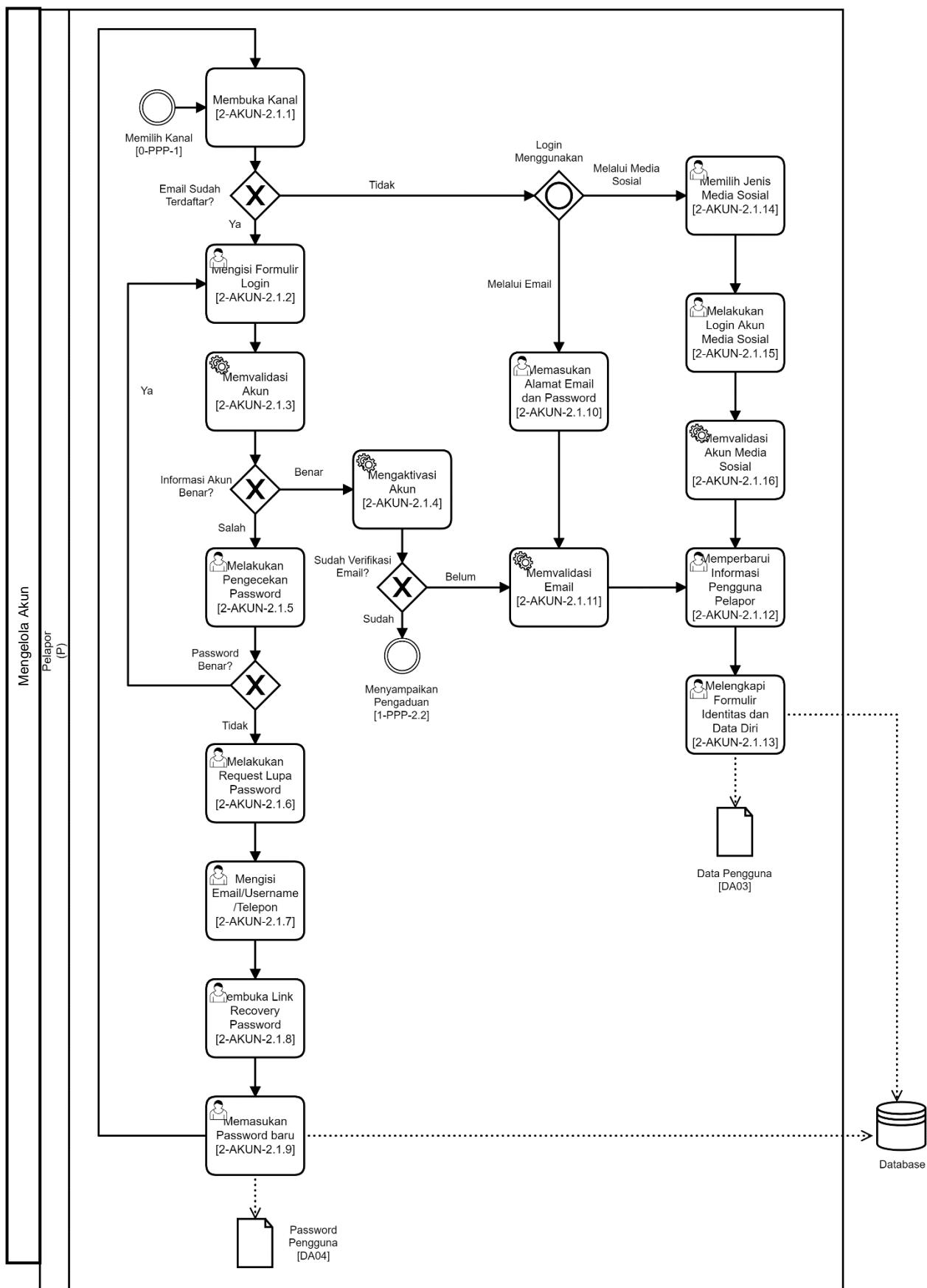
1. Level 2.2.1 - Mengelola Akun

Penyusunan persyaratan proses bisnis level 2.2.1 ini bertujuan untuk mewujudkan pengelolaan akun yang dapat digunakan untuk membuat Pengaduan. Ruang lingkup persyaratan Proses Bisnis Level 2.2.1 - Mengelola Akun meliputi proses:

- 1) Proses membuka kanal;
- 2) Proses mengisi formulir *login*;
- 3) Proses memvalidasi akun;

- 4) Proses mengaktivasi akun;
- 5) Proses melakukan pengecekan *password*;
- 6) Proses melakukan *request lupa password*;
- 7) Proses mengisi *email/username/telepon*;
- 8) Proses membuka *link recovery password*;
- 9) Proses memasukkan *password* baru;
- 10) Proses memasukkan alamat *email* dan *password*;
- 11) Proses memvalidasi *email*;
- 12) Proses memperbarui informasi pengguna Pelapor;
- 13) Proses melengkapi formulir identitas dan data diri;
- 14) Proses memilih jenis media sosial;
- 15) Proses melakukan *login* akun media sosial; dan
- 16) Proses memvalidasi akun media sosial.

Aktor Pelaksana pada proses ini adalah P. Alur Proses Bisnis Level 2.2.1 - Mengelola Akun dilihat pada Gambar 7 sebagai berikut:



Gambar 7. Proses Bisnis Level 2.2.1 - Mengelola Akun

Deskripsi dari setiap proses yang ada pada Proses Bisnis Level 2.2.1 - Mengelola Akun terdiri dari:

Kode Proses [2-AKUN-2.1.1]

Nama Proses	Membuka kanal
Deskripsi	Memilih kanal yaitu Pelapor membuka dan masuk ke dalam kanal pilihan untuk dapat membuat Pengaduan.
Input	Kanal pilihan
Output	-

Kode Proses [2-AKUN-2.1.2]

Nama Proses	Mengisi formulir <i>login</i>
Deskripsi	Mengisi formulir <i>login</i> merupakan proses yang dilakukan oleh Pelapor apabila memiliki <i>email</i> yang sudah terdaftar.
Input	Data pengguna
Output	-

Kode Proses [2-AKUN-2.1.3]

Nama Proses	Memvalidasi akun
Deskripsi	Memvalidasi akun merupakan proses yang dilakukan oleh sistem terkait validitas data yang dimasukkan oleh Pelapor ketika mengisi formulir registrasi.
Input	Data pengguna
Output	-

Kode Proses [2-AKUN-2.1.4]

Nama Proses	Mengaktivasi akun
Deskripsi	Mengaktivasi akun merupakan proses dimana Pelapor mendapat <i>email link</i> aktivasi agar dapat melakukan Pengaduan.
Input	Data pengguna
Output	Data pengguna

Kode Proses [2-AKUN-2.1.5]

Nama Proses	Melakukan pengecekan <i>password</i>
Deskripsi	Melakukan pengecekan <i>password</i> merupakan proses dimana sistem melakukan cek atas akun pengguna berdasarkan <i>email</i> dan <i>password</i> .
Input	Data pengguna
Output	Data pengguna

Kode Proses [2-AKUN-2.1.6]

Nama Proses	Melakukan <i>request lupa password</i>
Deskripsi	Melakukan <i>request lupa password</i> merupakan proses apabila Pelapor lupa <i>password</i> akun yang telah dimiliki.
Input	Data pengguna
Output	Data pengguna

Kode Proses [2-AKUN-2.1.7]

Nama Proses	Mengisi <i>email/username/telepon</i>
Deskripsi	Mengisi <i>email/username/telepon</i> merupakan proses yang dilakukan Pelapor untuk mendapatkan <i>link recovery password</i> .
Input	Data pengguna
Output	Data pengguna

Kode Proses [2-AKUN-2.1.8]

Nama Proses	Membuka <i>link recovery password</i>
Deskripsi	Membuka <i>link recovery password</i> merupakan proses yang dilakukan oleh Pelapor pada pemberitahuan <i>email</i> Pelapor.
Input	Data pengguna
Output	Data pengguna

Kode Proses [2-AKUN-2.1.9]

Nama Proses	Memasukkan <i>password</i> baru
Deskripsi	Memasukkan <i>password</i> baru merupakan proses yang dilakukan oleh Pelapor pada <i>link recovery password</i> .
Input	Data pengguna
Output	Data pengguna

Kode Proses [2-AKUN-2.1.10]

Nama Proses	Memasukkan alamat <i>email</i> dan <i>password</i>
Deskripsi	Memasukkan alamat <i>email</i> dan <i>password</i> merupakan proses yang dilakukan oleh Pelapor pada formulir registrasi.
Input	Data pengguna
Output	Data pengguna

Kode Proses [2-AKUN-2.1.11]

Nama Proses	Memvalidasi <i>email</i>
Deskripsi	Memvalidasi <i>email</i> merupakan proses yang dilakukan oleh sistem atas data yang telah dimasukkan oleh Pelapor pada formulir registrasi.
Input	Data pengguna
Output	Data pengguna

Kode Proses [2-AKUN-2.1.12]

Nama Proses	Memperbarui informasi pengguna Pelapor
Deskripsi	Memperbarui informasi pengguna Pelapor merupakan proses dimana Pelapor ingin melakukan pembaharuan data pengguna dalam layanan bidang pengelolaan bidang layanan publik.
Input	Informasi pengguna Pelapor
Output	Informasi pengguna Pelapor

Kode Proses [2-AKUN-2.1.13]

Nama Proses	Melengkapi formulir identitas dan data diri
Deskripsi	Melengkapi formulir identitas dan data diri merupakan proses dimana Pelapor melengkapi data diri di formulir informasi pengguna Pelapor layanan bidang pengelolaan bidang layanan publik.
Input	Informasi pengguna Pelapor
Output	Data pengguna

Kode Proses [2-AKUN-2.1.14]

Nama Proses	Memilih jenis media sosial
Deskripsi	Memilih jenis media sosial merupakan proses dimana Pelapor memilih kanal media sosial mana yang akan digunakan untuk melakukan Pengaduan.
Input	-
Output	Kanal pilihan

Kode Proses [2-AKUN-2.1.15]

Nama Proses	Melakukan <i>login</i> akun media sosial
Deskripsi	Melakukan <i>login</i> akun media sosial merupakan proses dimana Pelapor masuk ke dalam media sosial yang dipilih untuk melakukan Pengaduan.
Input	1. Kanal pilihan 2. Data akun media sosial
Output	Data akun media sosial

Kode Proses [2-AKUN-2.1.16]

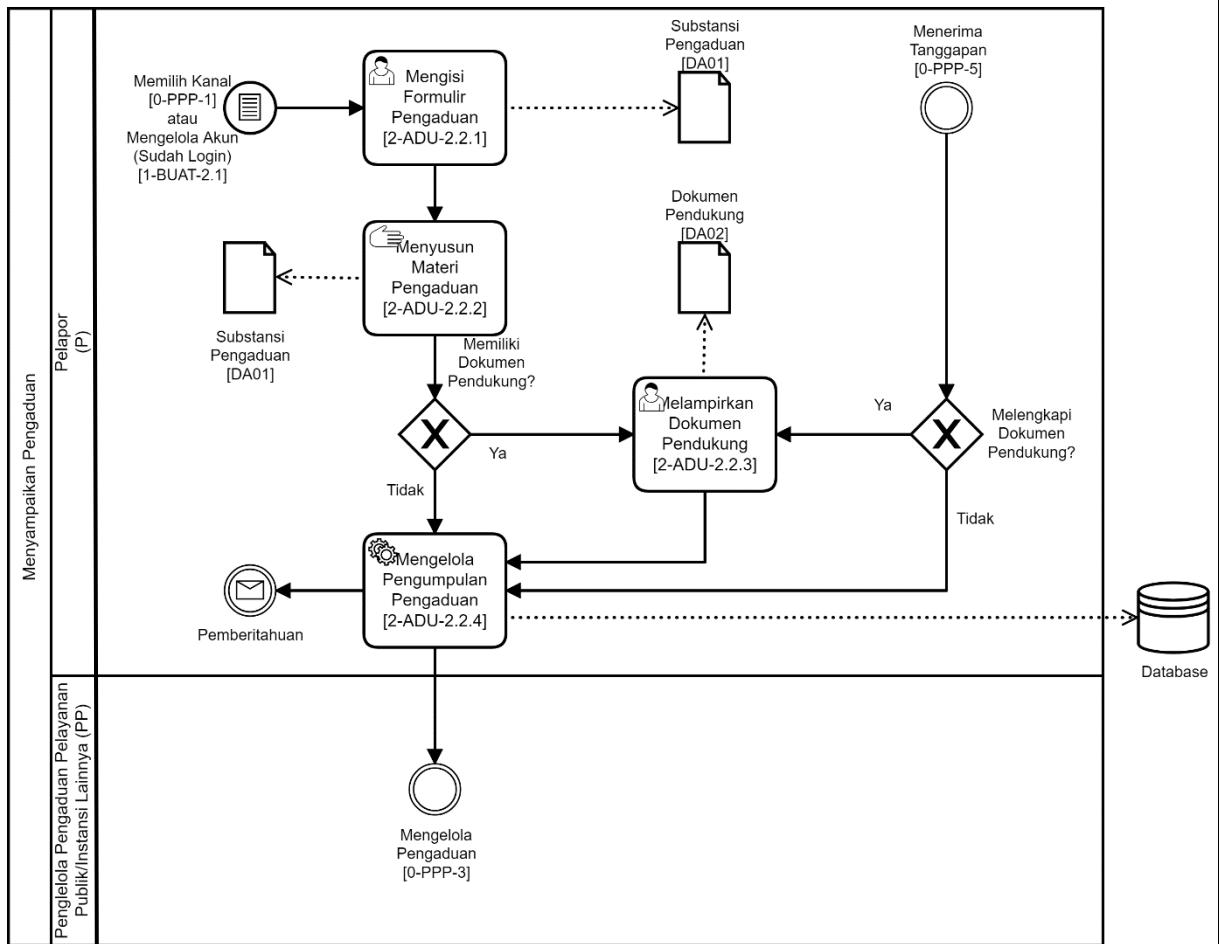
Nama Proses	Memvalidasi akun media sosial
Deskripsi	Memvalidasi akun media sosial merupakan proses dimana sistem media sosial memvalidasi akun yang terdiri dari <i>email</i> dan <i>password</i> dari Pelapor.
Input	Data akun media sosial
Output	Data akun media sosial

## 2. Level 2.2.2 - Menyampaikan Pengaduan

Penyusunan persyaratan proses bisnis level 2.2.2 ini bertujuan untuk mewujudkan pembuatan Pengaduan yang baik dan lengkap terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik instansi pemerintah. Ruang lingkup persyaratan Proses Bisnis Level 2.2.2 - Menyampaikan Pengaduan meliputi proses:

- 1) Proses mengisi formulir Pengaduan;
- 2) Proses menyusun materi Pengaduan;
- 3) Proses melampirkan dokumen pendukung; dan
- 4) Proses mengelola pengumpulan Pengaduan.

Aktor Pelaksana pada proses ini adalah P dan PP. Alur Proses Bisnis Level 2.2.2 - Menyampaikan Pengaduan dilihat pada Gambar 8 sebagai berikut:



Gambar 8. Proses Bisnis Level 2.2.2 - Menyampaikan Pengaduan

Deskripsi dari setiap proses yang ada pada Proses Bisnis Level 2.2.2 - Menyampaikan Pengaduan terdiri dari:

Kode Proses [2-ADU-2.2.1]

Nama Proses	Mengisi formulir Pengaduan
Deskripsi	Mengisi formulir Pengaduan yaitu Pelapor mengisikan materi Pengaduan yang telah disusun setelah memilih kanal Pengaduan atau <i>login</i> dengan akun yang sudah dimiliki.
Input	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kanal pilihan</li> <li>2. Data pengguna</li> </ol>
Output	Data substansi Pengaduan

Kode Proses [2-ADU-2.2.2]

Nama Proses	Menyusun materi Pengaduan
Deskripsi	Menyusun materi Pengaduan yaitu Pelapor menyusun materi Pengaduan atas adanya ketidakpuasan atas pelayanan, kebutuhan informasi atau keinginan menyampaikan aspirasi kepada Penyelenggara.
Input	1. Kanal pilihan 2. Data pengguna
Output	Data substansi Pengaduan

Kode Proses [2-ADU-2.2.3]

Nama Proses	Melampirkan dokumen pendukung
Deskripsi	Melampirkan dokumen pendukung merupakan proses apabila Pelapor ingin menyertakan data bukti yang dapat mendukung Pengaduannya atau jika Pelapor menerima tanggapan dari sistem bahwa Pelapor harus melengkapi Pengaduannya dengan bukti pendukung.
Input	1. Data substansi Pengaduan 2. Informasi data tidak lengkap
Output	Data pendukung

Kode Proses [2-ADU-2.2.4]

Nama Proses	Mengelola pengumpulan Pengaduan
-------------	---------------------------------

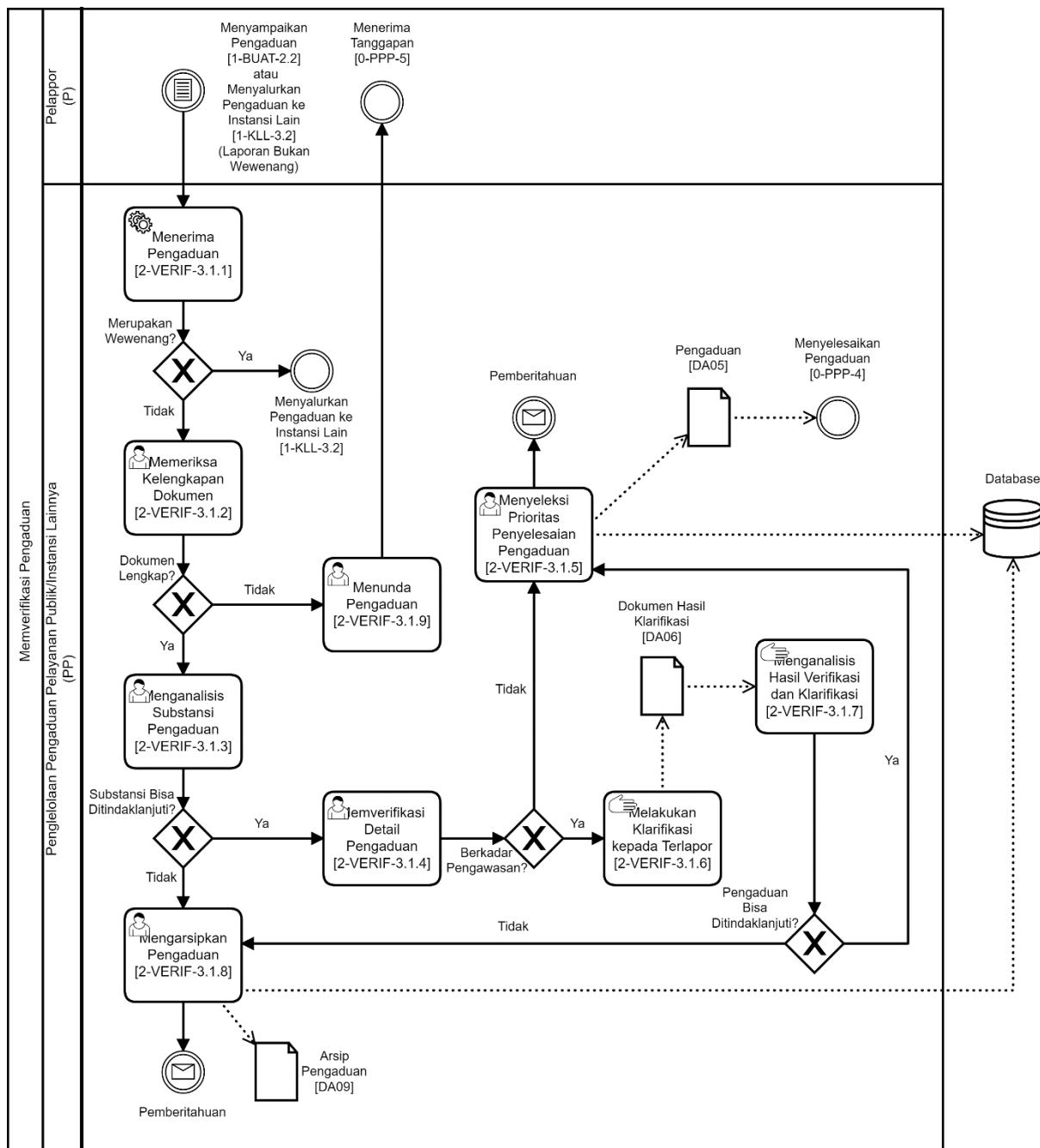
Deskripsi	Mengelola pengumpulan Pengaduan merupakan proses pengumpulan substansi Pengaduan merupakan tahap terakhir dalam le oleh Pelapor.
Input	1. Data substansi Pengaduan 2. Informasi data tidak lengkap
Output	Data verifikasi Pengaduan

### 3. Level 2.3.1 - Memverifikasi Pengaduan

Penyusunan persyaratan proses bisnis level 2.3.1 ini bertujuan untuk mewujudkan proses verifikasi Pengaduan yang terdisposisikan kepada unit kerja sesuai dengan kewenangan Pengaduan. Ruang lingkup persyaratan Proses Bisnis Level 2.3.1 - Memverifikasi Pengaduan meliputi proses:

- 1) Proses menerima Pengaduan;
- 2) Proses memeriksa kelengkapan dokumen;
- 3) Proses menganalisis substansi Pengaduan;
- 4) Proses memverifikasi Pengaduan;
- 5) Proses menyeleksi prioritas penyelesaian Pengaduan;
- 6) Proses melakukan klarifikasi kepada terlapor;
- 7) Proses menganalisis hasil verifikasi dan klasifikasi;
- 8) Proses mengarsipkan Pengaduan; dan
- 9) Proses menunda Pengaduan.

Aktor Pelaksana pada proses ini adalah P dan PP. Alur Proses Bisnis Level 2.3.1 - Memverifikasi Pengaduan dilihat pada Gambar 9 sebagai berikut:



Gambar 9. Proses Bisnis Level 2.3.1 - Memverifikasi Pengaduan

Deskripsi dari setiap proses yang ada pada Proses Bisnis Level 2.3.1 - Memverifikasi Pengaduan terdiri dari:

Kode Proses [2-VERIF-3.1.1]

Nama Proses	Menerima Pengaduan
Deskripsi	Menerima Pengaduan yaitu Pengelola Pengaduan menerima Pengaduan dari Pelapor atau menerima Pengaduan bukan wewenang dari instansi lain. Apabila Pengaduan merupakan Pengaduan bukan

	wewenang maka menyalurkan Pengaduan ke instansi lain.
Input	1. Data Pengaduan 2. Data Pengaduan bukan wewenang
Output	1. Data Pengaduan 2. Data Pengaduan bukan wewenang

Kode Proses [2-VERIF-3.1.2]

Nama Proses	Memeriksa kelengkapan dokumen
Deskripsi	Memeriksa kelengkapan dokumen yaitu Pengelola Pengaduan melakukan pemeriksaan kelengkapan atas substansi Pengaduan dari Pelapor.
Input	Data Pengaduan
Output	Data Pengaduan

Kode Proses [2-VERIF-3.1.3]

Nama Proses	Menganalisis substansi Pengaduan
Deskripsi	Menganalisis substansi Pengaduan merupakan proses analisis substansi Pengaduan yang dilakukan oleh Pengelola Pengaduan apabila data Pengaduan lengkap. Adapun prosesnya yaitu menganalisis apakah substansi Pengaduan bisa ditindaklanjuti atau tidak.
Input	Data Pengaduan
Output	Data Pengaduan

Kode Proses [2-VERIF-3.1.4]

Nama Proses	Memverifikasi Detail Pengaduan
Deskripsi	Memverifikasi Detail Pengaduan merupakan proses verifikasi substansi Pengaduan yang dilakukan oleh Pengelola Pengaduan apabila substansi Pengaduan bisa ditindaklanjuti. Adapun prosesnya yaitu memverifikasi apakah Pengaduan berkadar pengawasan atau tidak. Setelah itu, Pengelola Pengaduan menentukan dan mendisposisikan Pengaduan kepada unit kerja yang berwenang untuk menyelesaikan Pengaduan.
Input	Data Pengaduan
Output	Data Pengaduan

Kode Proses [2-VERIF-3.1.5]

Nama Proses	Menyeleksi prioritas penyelesaian Pengaduan
Deskripsi	Menyeleksi prioritas penyelesaian Pengaduan merupakan proses seleksi Pengaduan yang dilakukan oleh Pengelola Pengaduan apabila Pengaduan tidak berkadar pengawasan. Adapun prosesnya yaitu menentukan apakah Pengaduan bersifat prioritas untuk segera mendapat tindak lanjut atau tidak. Selain itu, pada proses ini juga dilakukan proses pemilihan unit kerja terdisposisi dan mendisposisikan Pengaduan tersebut.
Input	Data Pengaduan
Output	Data Pengaduan

Kode Proses [2-VERIF-3.1.6]

Nama Proses	Melakukan klarifikasi kepada terlapor
Deskripsi	Melakukan klarifikasi kepada terlapor merupakan proses klarifikasi Pengaduan yang dilakukan oleh Pengelola Pengaduan kepada terlapor apabila Pengaduan berkadar pengawasan.
Input	Data Pengaduan
Output	Data hasil klarifikasi

Kode Proses [2-PP-3.1.7]

Nama Proses	Menganalisis hasil verifikasi dan klarifikasi
Deskripsi	Menganalisis hasil verifikasi dan klarifikasi merupakan proses yang dilakukan oleh Pengelola Pengaduan yang prosesnya yaitu menganalisis apakah Pengaduan bisa ditindaklanjuti atau tidak.
Input	Data hasil klarifikasi
Output	Data Pengaduan

Kode Proses [2-VERIF-3.1.8]

Nama Proses	Mengarsipkan Pengaduan
Deskripsi	Mengarsipkan Pengaduan merupakan proses yang dilakukan oleh Pengelola Pengaduan apabila Pengaduan tidak bisa ditindaklanjuti.
Input	Data Pengaduan
Output	Data arsip Pengaduan

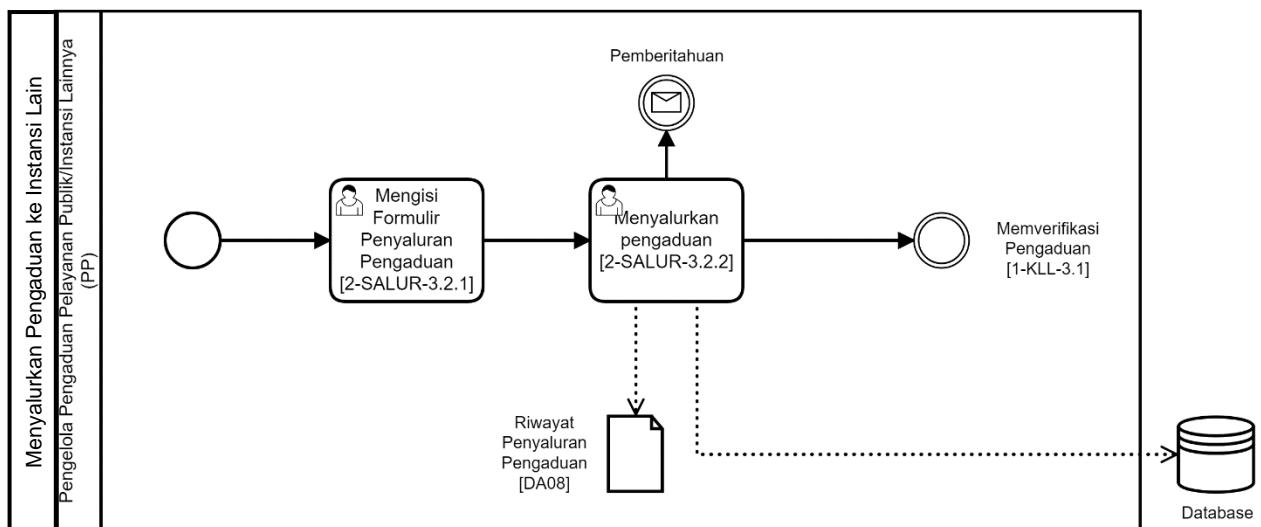
Kode Proses [2-VERIF-3.1.9]

Nama Proses	Menunda Pengaduan
Deskripsi	Menunda Pengaduan merupakan proses yang dilakukan oleh Pengelola Pengaduan apabila data Pengaduan tidak lengkap.
Input	Data Pengaduan
Output	Informasi Pengaduan ditunda

4. Level 2.3.2 - Menyalurkan Pengaduan ke Instansi Lain

Penyusunan persyaratan proses bisnis level 2.3.2 ini bertujuan untuk menyalurkan Pengaduan ke instansi yang berwenang. Ruang lingkup persyaratan Proses Bisnis Level 2.3.2 - Menyalurkan Pengaduan ke Instansi Lain meliputi proses mengisi formulir penyaluran Pengaduan dan proses menyalurkan Pengaduan.

Aktor Pelaksana pada proses ini adalah PP. Alur Proses Bisnis Level 2.3.2 - Menyalurkan Pengaduan ke Instansi Lain dilihat pada Gambar 10 sebagai berikut:



Gambar 10. Proses Bisnis Level 2.3.2 - Menyalurkan Pengaduan ke Instansi Lain

Deskripsi dari setiap proses yang ada pada Proses Bisnis Level 2.3.2 - Menyalurkan Pengaduan ke Instansi Lain terdiri dari:

Kode Proses [2-SALUR-3.2.1]

Nama Proses	Mengisi formulir penyaluran Pengaduan
Deskripsi	Mengisi formulir penyaluran Pengaduan merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik mengisi formulir untuk mengembalikan Pengaduan agar diteruskan kepada instansi yang berwenang.
Input	Data substansi Pengaduan
Output	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Data formulir penyaluran Pengaduan</li><li>2. Data substansi Pengaduan</li></ol>

Kode Proses [2-SALUR-3.2.2]

Nama Proses	Menyalurkan Pengaduan
Deskripsi	Menyalurkan Pengaduan merupakan proses dimana Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dapat mengembalikan Pengaduan yang bukan wewenang dengan mengisi formulir penyaluran Pengaduan.
Input	Data formulir penyaluran Pengaduan
Output	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Data substansi Pengaduan</li><li>2. Dokumen riwayat penyaluran Pengaduan</li><li>3. Data Pengaduan bukan wewenang</li></ol>

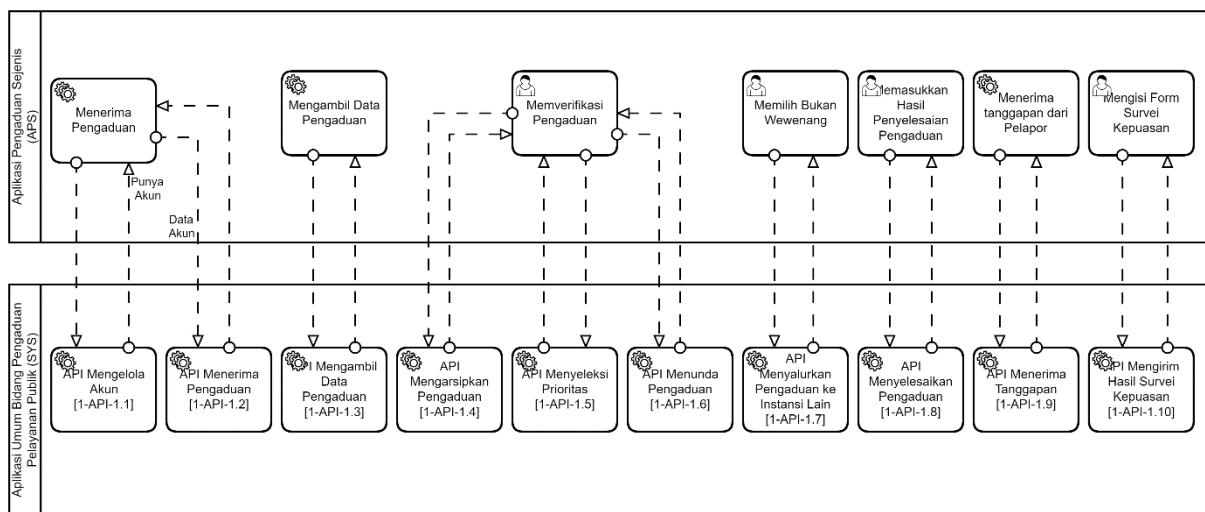
E. Persyaratan Proses Bisnis Level 1 - Integrasi Aplikasi Melalui Antarmuka Pemrograman Aplikasi (*Application Programming Interface*)

Penyusunan persyaratan proses bisnis level 1 ini bertujuan untuk mewujudkan proses integrasi antara aplikasi Pengaduan sejenis dan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dengan menggunakan antarmuka pemrograman aplikasi (*application programming interface*) atau disebut API. Ruang lingkup persyaratan Proses Bisnis Level

1 – Integrasi Aplikasi Melalui Antarmuka Pemrograman Aplikasi (*Application Programming Interface*) meliputi:

1. Proses API mengelola akun;
2. Proses API menerima Pengaduan;
3. Proses API mengambil data Pengaduan;
4. Proses API mengarsipkan Pengaduan;
5. Proses API menyeleksi prioritas;
6. Proses API menunda Pengaduan;
7. Proses API menyalurkan Pengaduan ke instansi lain;
8. Proses API menyelesaikan Pengaduan;
9. Proses API menerima tanggapan; dan
10. Proses API mengirim hasil survei kepuasan.

Aktor Pelaksana pada proses ini adalah APS dan SYS. Alur Proses Bisnis Level 1 – API Integrasi Aplikasi Sejenis dilihat pada Gambar 11 sebagai berikut:



Gambar 11. API Integrasi Aplikasi Sejenis

Deskripsi dari setiap proses yang ada pada Proses Bisnis Level 1 – API Integrasi Aplikasi Sejenis terdiri dari:

Kode Proses [1-API-1.1]

Nama Proses	API mengelola akun
Deskripsi	Mengelola akun merupakan proses dimana API Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan

	Publik melakukan pengecekan dan mendaftarkan akun ketika belum terdaftar.
Input	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Token API Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>2. Data Pengguna (Nama Pelapor, E-mail Pelapor, Username, Password, Nomor Telepon, dan NIK)</li> </ol>
Output	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Pengguna (<i>Username</i>)</li> <li>2. Informasi akun sudah terdaftar</li> <li>3. Informasi akun berhasil didaftarkan</li> </ol>

Kode Proses [1-API-1.2]

Nama Proses	API menerima Pengaduan
Deskripsi	Proses menerima data Pengaduan yang masuk dalam aplikasi sejenis untuk diteruskan oleh API ke Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
Input	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Token API Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>2. Data Pengguna (<i>Username</i>)</li> <li>3. Data Pengaduan (Judul, Isi Pengaduan, Lampiran, Status Anonim, Status Rahasia, ID Kategori, ID Klasifikasi, dan Lokasi Pengaduan)</li> </ol>
Output	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Pengaduan (ID Pengaduan, Judul, Isi Pengaduan, Lampiran, Status Anonim, Status Rahasia, ID Kategori, ID Klasifikasi, Status Pengaduan, Lokasi Pengaduan, Tanggal Pengaduan, Instansi, dan URL Pengaduan)</li> <li>2. Informasi Pengaduan berhasil dibuat</li> </ol>

Kode Proses [1-API-1.3]

Nama Proses	API mengambil data Pengaduan
Deskripsi	Proses mengambil data Pengaduan merupakan proses dimana API mengambil data Pengaduan dari Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan mengirimkan hasil ke aplikasi Pengaduan sejenis.
Input	Token API Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
Output	Data Pengaduan (ID Pengaduan, Judul, Isi Pengaduan, Lampiran, Status Anonim, Status Rahasia, ID Kategori, ID Klasifikasi, Status Pengaduan, Lokasi Pengaduan, Tanggal Pengaduan, Instansi, dan URL Pengaduan)

Kode Proses [1-API-1.4]

Nama Proses	API mengarsipkan Pengaduan
Deskripsi	Mengarsipkan Pengaduan merupakan proses dimana API mengubah status Pengaduan yang diarsipkan pada aplikasi sejenis menjadi arsip di Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
Input	1. Token API Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Data Pengaduan (ID Pengaduan)
Output	Informasi Pengaduan berhasil diarsipkan

Kode Proses [2-API-1.5]

Nama Proses	API menyeleksi prioritas
-------------	--------------------------

Deskripsi	Menyeleksi prioritas merupakan proses dimana API mengubah status Pengaduan yang telah dilakukan seleksi oleh Pengelola Pengaduan apabila Pengaduan tidak berkadar pengawasan. Adapun prosesnya yaitu menentukan apakah Pengaduan bersifat prioritas untuk segera mendapat tindaklanjut atau tidak. Selain itu pada proses ini juga dilakukan proses pemilihan unit kerja terdisposisi dan mendisposisikan Pengaduan tersebut.
Input	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Token API Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>2. Data Pengaduan (ID Pengaduan dan Instansi)</li> </ol>
Output	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Pengaduan (ID Pengaduan, Judul, Isi Pengaduan, Lampiran, Status Anonim, Status Rahasia, ID Kategori, ID Klasifikasi, Status Pengaduan, Lokasi Pengaduan, Tanggal Pengaduan, Instansi, dan URL Pengaduan)</li> <li>2. Informasi Pengaduan berhasil didisposisi</li> </ol>

Kode Proses [2-API-1.6]

Nama Proses	API menunda Pengaduan
Deskripsi	Data menunda Pengaduan merupakan proses dimana API mengubah status Pengaduan menjadi tunda di Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ketika Pengaduan ditunda di aplikasi Pengaduan sejenis karena data Pengaduan belum lengkap.
Input	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Token API Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>2. Data Pengaduan (ID Pengaduan dan Instansi)</li> </ol>
Output	Informasi Pengaduan berhasil ditunda

Kode Proses [1-API-1.7]

Nama Proses	API menyalurkan Pengaduan ke instansi lain
Deskripsi	Menyalurkan Pengaduan ke instansi lain merupakan proses dimana ketika pengelola memilih pilihan bukan wewenang melalui aplikasi sejenis, maka selanjutnya Pengaduan disalurkan kepada instansi berwenang melalui Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
Input	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Token API Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>2. Data Pengaduan (ID Pengaduan)</li> <li>3. Data Permintaan (Saran Instansi dan Keterangan)</li> </ol>
Output	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Pengaduan (ID Pengaduan, Judul, Isi Pengaduan, Lampiran, Status Anonim, Status Rahasia, ID Kategori, ID Klasifikasi, Status Pengaduan, Lokasi Pengaduan, Tanggal Pengaduan, Instansi, dan URL Pengaduan)</li> <li>2. Informasi Pengaduan berhasil disalurkan ke Instansi yang Berwenang</li> </ol>

Kode Proses [1-API-1.8]

Nama Proses	API menyelesaikan Pengaduan
Deskripsi	Menyelesaikan Pengaduan merupakan proses API mengirimkan hasil tindak lanjut Pengaduan dan tanggapan atas tindak lanjut Pengaduan yang diinput pada aplikasi sejenis ke Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
Input	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Token API Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> <li>2. Data Pengaduan (ID Pengaduan)</li> </ol>

	<p>3. Data Pengguna (<i>Username</i>) 4. Data Tindak Lanjut Pengaduan (Tindak Lanjut Pengaduan, Tanggal Tindak Lanjut, Jam Tindak Lanjut, Lampiran, dan Status Rahasia)</p>
Output	Informasi tindak lanjut Pengaduan berhasil ditambahkan

Kode Proses [1-API-1.9]

Nama Proses	API menerima tanggapan
Deskripsi	Menerima tanggapan merupakan proses dimana API meneruskan tanggapan Pelapor pada aplikasi Pengaduan sejenis ke Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
Input	<p>1. Token API Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2. Data Pengaduan (ID Pengaduan) 3. Data Pengguna (<i>Username</i>) 4. Data Tindak Lanjut Pengaduan (Tindak Lanjut Pengaduan, Tanggal Tindak Lanjut, Jam Tindak Lanjut, Lampiran, dan Status Rahasia)</p>
Output	Informasi tindak lanjut Pengaduan berhasil ditambahkan

Kode Proses [1-API-1.10]

Nama Proses	API mengirim hasil survei kepuasan
Deskripsi	Mengirim hasil survei kepuasan merupakan proses dimana API meneruskan hasil pengisian survei kepuasan ke Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Input	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Token API Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li><li>2. Data Pengaduan (ID Pengaduan)</li><li>3. Data Pengguna (<i>Username</i>)</li><li>4. Data Survei Kepuasan (ID Survei, Pertanyaan, dan Jawaban)</li></ol>
Output	Informasi hasil survei kepuasan berhasil ditambahkan

### BAB III

#### PERSYARATAN DATA

Persyaratan data Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan deskripsi entitas dan relasi data yang menjadi syarat pemenuhan terhadap Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Persyaratan ini digunakan sebagai acuan dalam pengembangan basis data Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ataupun aplikasi sejenis. Persyaratan data Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mencakup daftar entitas, matriks relasi data, relasi data, dan deskripsi entitas. Model data digambarkan dengan menggunakan model *Integration Definition* (IDEF).

##### A. Inventaris Entitas

Pada model *Integration Definition* (IDEF), pada tahapan pertama dilakukan inventarisasi entitas pada proses bisnis yang telah dibuat. Adapun hasil inventarisasi entitas yang ada pada proses bisnis Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

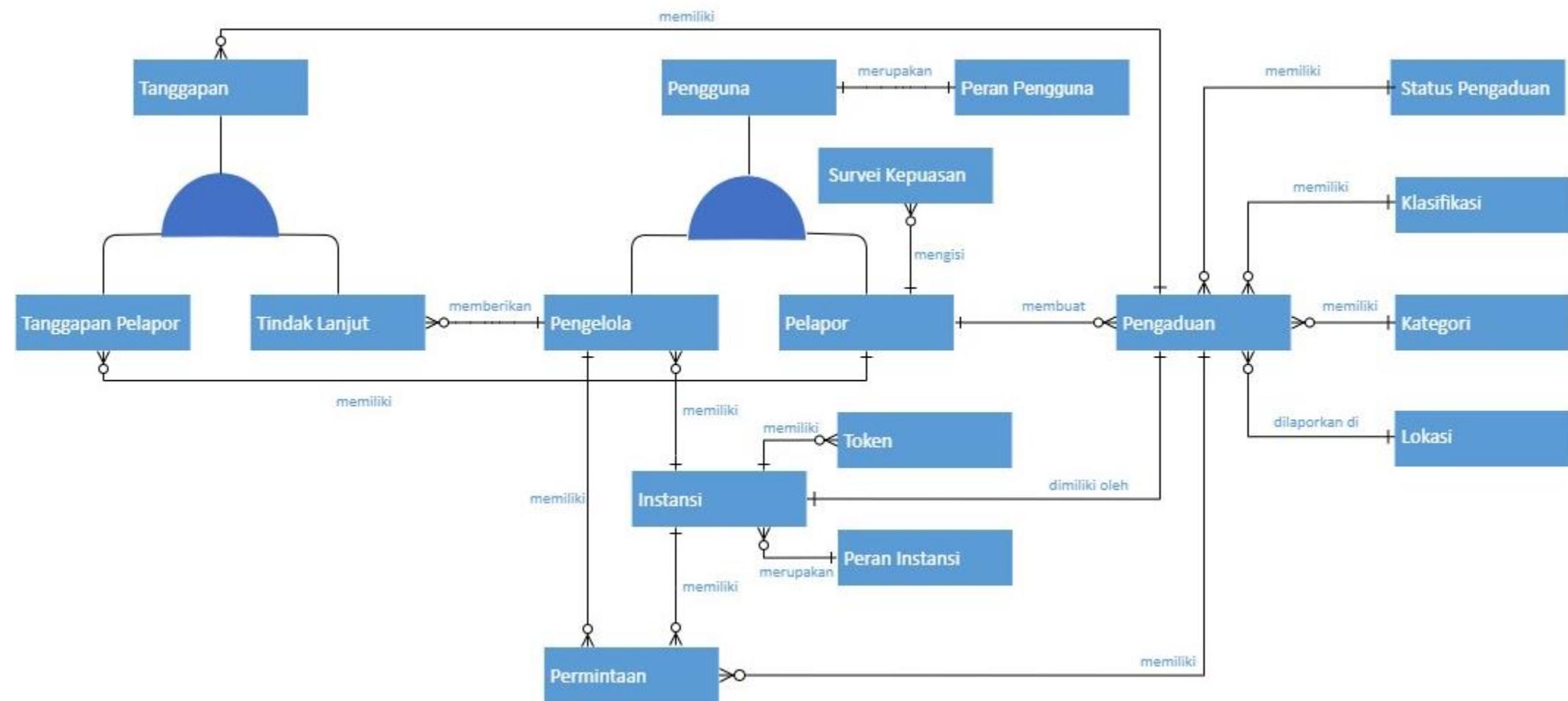
No.	Nama Entitas	Deskripsi
1.	Entitas Pengaduan	Entitas Pengaduan berisi daftar pengaduan yang dikirimkan oleh pelapor
2.	Entitas klasifikasi	Entitas Klasifikasi mengandung daftar klasifikasi atau jenis pengaduan
3.	Entitas kategori	Entitas Kategori berisi daftar kategori yang menggambarkan topik atau substansi dari pengaduan
4.	Entitas lokasi	Entitas lokasi berisi daftar lokasi kejadian dari pengaduan
5.	Entitas status Pengaduan	Entitas status pengaduan berisi mengenai status dari proses pengelolaan pengaduan
6.	Entitas tanggapan	Entitas tanggapan terdiri dari entitas tindak lanjut dan entitas tanggapan pelapor
7.	Entitas tanggapan Pelapor	Entitas tanggapan pelapor berisi daftar tanggapan yang dikirimkan

		pelapor atas tindak lanjut yang diberikan oleh pejabat penghubung
8.	Entitas tindak lanjut	Entitas tindak lanjut berisi daftar tindak lanjut dari pejabat penghubung untuk menjawab pengaduan masyarakat.
9.	Entitas pengguna	Entitas pengguna terdiri dari pelapor dan pengelola
10.	Entitas pengelola	Entitas pengelola berisi daftar pengelola yang melakukan pengelolaan pengaduan pelayanan publik
11.	Entitas Pelapor	Entitas pelapor berisi daftar pelapor yang mengirimkan pengaduan
12.	Entitas peran pengguna	Entitas peran pengguna berisi daftar peran dari pengguna di dalam aplikasi
13.	Entitas instansi	Entitas instansi berisi daftar instansi pengelola pengaduan
14.	Entitas peran instansi	Entitas peran instansi berisi daftar peran dari instansi pengelola pengaduan
15.	Entitas permintaan	Entitas permintaan berisi daftar permintaan yang diajukan oleh pengelola terhadap suatu pengaduan
16.	Entitas survei kepuasan	Entitas survei kepuasan berisi daftar tingkat kepuasan pelapor atas pengaduan yang telah ditindaklanjuti
17.	Entitas token	Entitas token berisi daftar kode yang digunakan instansi untuk keperluan integrasi

B. Matriks Relasi Data

Relasi	Pengaduan	Klasifikasi	Kategori	Lokasi	Status	Tanggapan	Tindak Lanjut	Tanggapan	Pengguna	Pengelola	Pelapor	Peran Pengguna	Instansi	Peran Instansi	Permintaan
Pengaduan	X	X	X	X	x	x	X	x	x		x		X		x
Klasifikasi	X														
Kategori	X		X												
Lokasi	X			X											
Status					X										
Pengaduan	X														
Tanggapan	X					X									
Tindak Lanjut					x		X				x				
Tanggapan					x			X							
Pelapor	X					x					x				
Pengguna					x				X	x	x				
Pengelola				x	X			x		X			x		x
Pelapor	X				x		x	x			X				
Peran Pengguna								x			X				
Instansi	X								x			X	x	x	
Peran Instansi												X			
Permintaan	X								x			x			X

### C. Gambar Relasi Data



Gambar 12. Relasi Data Layanan Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

#### D. Deskripsi Entitas

##### 1. Entitas Pengaduan

No	Elemen Data	Keterangan
1.	<i>Tracking ID</i>	Angka unik yang dimiliki sebagai identitas untuk setiap Pengaduan.
2.	Isi Pengaduan	Isi dari Pengaduan yang berisi substansi Pengaduan.
3.	Judul Pengaduan	Judul Pengaduan diberikan oleh pengelola pada saat verifikasi Pengaduan.
4.	Tanggal Pengaduan Masuk	Waktu Pengaduan pertama kali masuk ke dalam sistem.
5.	Tanggal Disposisi	Tanggal Pengaduan terakhir kali didisposisikan kepada instansi/unit.
6.	Tanggal Arsip	Tanggal Pengaduan diarsipkan oleh pengelola.
7.	Tanggal Selesai	Tanggal Pengaduan selesai.
8.	Tanggal Lempar	Tanggal Pengaduan dilempar kepada instansi yang berwenang tanpa melewati proses verifikasi.
9.	ID Klasifikasi	Kode jenis Pengaduan, dipilih oleh pengelola pada saat proses verifikasi dan terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permintaan Informasi</li> <li>2. Aspirasi</li> <li>3. Pengaduan</li> <li>4. <i>Whistleblowing System</i></li> </ol>
10.	ID Kategori	Kode topik Pengaduan, dipilih oleh pengelola pada saat proses verifikasi.
11.	Status Anonim	Kode untuk Pengaduan yang pelapornya dianonimkan oleh Pelapor ataupun pengelola pada saat proses verifikasi.

12.	Status Rahasia	Kode untuk Pengaduan yang isi Pengaduannya dirahasiakan oleh Pelapor ataupun pengelola pada saat proses verifikasi sehingga Pengaduan tidak dapat dilihat oleh umum.
13.	Status Prioritas	Kode untuk Pengaduan yang diprioritaskan oleh pengelola pada saat proses verifikasi sehingga posisinya akan selalu paling atas di daftar Pengaduan.
14.	Lokasi Pengaduan	Keterangan lokasi asal Pengaduan yang terdiri dari kelurahan/desa, kecamatan, kabupaten/kota, dan/atau provinsi. Keterangan lokasi ini terisi otomatis apabila Pengaduan berasal dari kanal android atau diisi manual oleh pengelola pada saat proses verifikasi.
15.	Instansi	ID Instansi yang mendapatkan disposisi/Pengaduan terlempar.
16.	Salinan Instansi	ID Instansi yang mendapatkan salinan selain instansi yang terdisposisi.
17.	Pelapor	Kode yang menunjukkan ID Pelapor yang menginput Pengaduan.
18.	Keterangan	Catatan yang diberikan Admin Instansi kepada Pejabat Penghubung.
19.	Lampiran	Dokumen yang dilampirkan untuk mendukung substansi dari Pengaduan.
20.	URL Pengaduan	<i>Link</i> untuk mengakses data Pengaduan yang telah dikirimkan.

2. Entitas Tanggapan

No	Elemen Data	Keterangan
1.	ID Tanggapan	Kode tindak lanjut yang diberikan.
2.	Pengaduan	Kode unik yang merupakan tracking ID Pengaduan.
3.	Pengelola	Kode unik berupa ID Pengelola yang memberikan tindak lanjut.
4.	Isi Tanggapan	Isi tindak lanjut atas Pengaduan untuk dilihat oleh masyarakat.
5.	Tanggal Tanggapan	Tanggal tindak lanjut dikirimkan oleh pengelola.
6.	Jam Tanggapan	Jam tindak lanjut dikirimkan oleh pengelola.
7.	Lampiran	Dokumen yang dilampirkan untuk mendukung isi dari tanggapan.
8.	Status Rahasia	Kode untuk tanggapan yang isinya tidak bisa dilihat oleh masyarakat umum.
9.	Instansi Disposisi	Berisi ID Instansi yang mendapatkan disposisi untuk menindaklanjuti Pengaduan.
10.	Tanggal Disposisi	Tanggal Pengaduan terakhir kali didisposisikan kepada instansi/unit.

3. Entitas Tindak Lanjut

No	Elemen Data	Keterangan
1.	Jenis Tindak Lanjut	Jenis tindak lanjut yang diinput oleh pengelola, terdiri dari respon awal dan tindak lanjut penyelesaian Pengaduan.

4. Entitas Tanggapan Pelapor

No	Elemen Data	Keterangan
1.	Kesesuaian Tindak Lanjut	Kesesuaian tindak lanjut terdiri dari Pelapor merasa tindak lanjut yang diberikan telah menyelesaikan Pengaduan atau belum menyelesaikan Pengaduan.

5. Entitas Peran Akun

No	Elemen Data	Keterangan
1.	ID <i>Role</i>	Kode unik untuk peran akun.
2.	Nama <i>Role</i>	Nama peran dalam pengelolaan, minimal terdiri dari: 1. Super Admin 2. Admin Nasional 3. Admin Instansi 4. Pejabat Penghubung
3.	Hak Akses	Hak akses dari suatu peran untuk mengelola Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4.	Status Peran	Status dari suatu peran menandakan status tersebut aktif atau tidak.

6. Entitas Pengguna

No	Elemen Data	Keterangan
1.	<i>Username</i>	Kode yang digunakan Pelapor untuk melakukan <i>login</i> .
2.	Nama	Nama Pelapor diperoleh dari oleh Pelapor atau dari database pemilik nomor telepon genggam.
3.	Pos-el ( <i>email</i> )	Pos-el ( <i>email</i> ) Pelapor digunakan untuk keperluan autentifikasi dan notifikasi.

4.	<i>Password</i>	Kode untuk sandi akun Pelapor.
5.	Nomor Telepon	Nomor telepon Pelapor aktif yang digunakan untuk mengirim Pengaduan dan menerima notifikasi tindak lanjut.
6.	Peran Akun	Peran akun dari pengguna yang membedakan antara Admin Nasional, Pelapor, Admin Instansi, dan Pejabat Penghubung.
7.	Foto	Foto dari Pelapor yang digunakan untuk mendukung kesesuaian NIK dan nama.

#### 7. Entitas Pengelola

No	Elemen Data	Keterangan
1	<i>Username</i>	Kode yang digunakan Pelapor untuk melakukan <i>login</i> .
2	Jabatan	Jabatan yang diberikan tanggung jawab untuk melakukan Pengelolaan Pengaduan di dalam aplikasi.
3	NIP	NIP adalah Nomor Induk Pegawai yang sumber datanya diinput oleh pegawai yang bertanggung jawab atas akunnya.
4	Instansi	Instansi yang berwenang atas akun yang sudah dibuat.

#### 8. Entitas Pelapor

No	Elemen Data	Keterangan
1.	<i>Username</i>	Kode yang digunakan Pelapor untuk melakukan <i>login</i> .
2.	NIK	NIK adalah Nomor Induk Kependudukan yang sumber datanya diperoleh dari input

		NIK oleh Pelapor atau dari database pemilik nomor telepon genggam.
--	--	--

9. Entitas Instansi

No	Elemen Data	Keterangan
1.	ID Instansi	Kode unik untuk setiap instansi.
2.	Nama Instansi	Nama instansi/ unit Pengelola Pengaduan
3.	Alamat	Alamat kantor instansi
4.	Jenis Instansi	Jenis instansi, terdiri dari: 1. Kementerian 2. Lembaga 3. Pemerintah Provinsi 4. Pemerintah Kabupaten 5. Pemerintah Kota
5.	Induk Instansi	Induk instansi merupakan instansi yang berada satu tingkat di atas instansi.
6.	Alias	Kode pengguna yang dapat digunakan pengelola untuk <i>login</i> ke dalam aplikasi.
7.	Pos-el ( <i>Email</i> )	Pos-el ( <i>Email</i> ) instansi
8.	Situs Web	Situs Web resmi instansi
9.	Telepon	Nomor telepon resmi instansi
10.	Status	Status instansi aktif atau tidak aktif
11.	Logo	Logo resmi instansi dalam bentuk base64.

10. Entitas Klasifikasi

No	Elemen Data	Keterangan
1.	ID Klasifikasi	Kode unik untuk klasifikasi.

2.	Nama Klasifikasi	Nama Klasifikasi, terdiri dari: 1. Aspirasi 2. Pengaduan 3. Permintaan Informasi 4. <i>Whistleblowing System</i>
3.	Status	Status keaktifan dari kategori: 1. Aktif (1): Dapat digunakan 2. Non-Aktif (0): Tidak dapat digunakan

#### 11. Entitas Kategori

No	Elemen Data	Keterangan
1.	ID Kategori	Kode unik untuk kategori.
2.	Nama Kategori	Nama kategori terdiri atas daftar topik Pengaduan dalam sistem.
3.	Status	Status keaktifan dari kategori: 1. Aktif (1): Dapat digunakan 2. Non-Aktif (0): Tidak dapat digunakan

#### 12. Entitas Lokasi

No	Elemen Data	Keterangan
1.	ID Lokasi	Kode unik untuk lokasi.
2.	Nama Lokasi	Nama lokasi terdiri dari nama kelurahan/desa, nama kecamatan, nama kabupaten/kota, dan/atau nama provinsi.
3.	<i>Longitude</i>	Lokasi berdasarkan Garis Bujur.
4.	<i>Latitude</i>	Lokasi berdasarkan Garis Lintang.

#### 13. Entitas Status Pengaduan

No	Elemen Data	Keterangan
1.	ID Status	Kode unik untuk status Pengaduan.

2.	Nama Status	<p>Nama status Pengaduan dalam sistem, terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Belum Terverifikasi, untuk Pengaduan pertama kali masuk ke dalam sistem dan belum diverifikasi.</li> <li>2. Belum Ditindaklanjuti, untuk Pengaduan yang telah diverifikasi dan telah didisposisi namun belum mendapatkan tindak lanjut.</li> <li>3. Proses, untuk Pengaduan yang telah ditindak lanjuti kurang dari 10 hari kerja dan belum ada pernyataan puas dari Pelapor.</li> <li>4. Selesai, untuk Pengaduan yang telah ditindaklanjuti lebih dari 10 hari kerja dan/ atau Pelapor menyatakan puas dengan tindak lanjut yang telah diberikan.</li> <li>5. Ditunda, untuk Pengaduan yang ditunda dengan alasan data dukung yang belum lengkap atau instansi/unit belum terhubung.</li> <li>6. Diarsipkan, untuk Pengaduan yang diarsipkan karena tidak dapat ditindaklanjuti.</li> </ol>
----	-------------	--

14. Entitas Peran Instansi

No	Elemen Data	Keterangan
1.	ID <i>Role</i>	Kode unik untuk peran instansi.

2.	Nama Role	Nama peran dalam pengelolaan, minimal terdiri dari: 1. Super Admin 2. Admin Nasional 3. Admin Instansi 4. Pejabat Penghubung
3.	Hak Akses	Hak akses dari suatu peran untuk mengelola Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4.	Status Peran	Status dari suatu peran untuk menandakan status tersebut aktif atau tidak.

15. Entitas Permintaan

No	Elemen Data	Keterangan
1.	ID Permintaan	Kode unik untuk permintaan.
2.	Saran Instansi	Saran yang berisi nama instansi yang berwenang untuk menindaklanjuti Pengaduan.
3.	Keterangan	Alasan memilih saran instansi.

16. Entitas Survei Kepuasan

No	Elemen Data	Keterangan
1.	ID Survei	Kode unik untuk survei yang diisi oleh Pelapor.
2.	Pertanyaan	Merupakan daftar pertanyaan yang menunjukkan tingkat kepuasan Pelapor atas proses Pengelolaan Pengaduan yang telah diselesaikan.
3.	Jawaban	Berupa jawaban dari Pelapor atas pertanyaan mengenai kepuasan.

4.	Pelapor	Kode yang menunjukkan ID Pelapor yang menginput Pengaduan.
5.	Pengaduan	Kode unik yang merupakan tracking ID Pengaduan.

17. Entitas Token

No	Elemen Data	Keterangan
1.	ID Token	Kode unik untuk token API yang dimiliki instansi.
2.	Instansi	Instansi pemilik Token API.
3.	IP Statis	IP Statis yang terdaftar sebagai pemilik token. IP yang tidak terdaftar tidak bisa mengakses API dengan menggunakan token yang sudah ada. IP Statis dipisahkan oleh <i>semicolon</i> (;) jika didaftarkan lebih dari satu.
4.	Status Token	Status dari suatu token menandakan status tersebut aktif atau tidak.

## BAB IV

### PERSYARATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Persyaratan teknologi informasi dan komunikasi pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan deskripsi kebutuhan teknologi informasi dan komunikasi yang menjadi syarat pemenuhan terhadap Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Persyaratan ini digunakan sebagai acuan dalam penyediaan infrastruktur dan pembangunan/pengembangan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ataupun aplikasi sejenis. Persyaratan teknologi informasi dan komunikasi Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mencakup Persyaratan Umum, Persyaratan Teknis, Persyaratan Pelayanan Aplikasi Umum, dan Persyaratan Manajemen SPBE.

#### A. Persyaratan Umum

1. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat diakses melalui teknologi berbasis *multi-platform* dan *multi-device*.
2. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menjadi milik negara.
3. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik didaftarkan dan disimpan pada repositori Aplikasi Umum.
4. Penerapan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mematuhi kebijakan, peraturan, dan/atau standar yang terkait dengan:
  - a. manajemen risiko SPBE;
  - b. manajemen keamanan informasi;
  - c. manajemen layanan SPBE;
  - d. manajemen perubahan;
  - e. manajemen aset TIK;
  - f. audit TIK; dan
  - g. infrastruktur SPBE yang mencakup pusat data, jaringan intra pemerintah, dan sistem penghubung layanan pemerintah.

B. Persyaratan Teknis

1. Penggunaan Infrastruktur

- a. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ditempatkan dan dijalankan di Pusat Data Nasional.
- b. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat diakses dalam waktu 24 jam sehari dan 7 hari seminggu (24/7) dengan tingkat ketersediaan 99,75% dalam setahun.
- c. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memiliki sumber daya komputasi yang cukup.
- d. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memiliki alokasi media penyimpanan (*storage*) yang cukup.
- e. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dijalankan pada platform yang menjamin keandalan tinggi.
- f. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memiliki sistem cadangan (*backup system*).
- g. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat diakses melalui Jaringan Intra Pemerintah dan Jaringan Intra Instansi Pusat/Pemerintah Daerah untuk keamanan transmisi data.
- h. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat memiliki fasilitas Sistem Penghubung Layanan Pemerintah untuk interoperabilitas layanan.

2. Pembangunan/Pengembangan Aplikasi Umum

- a. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dirancang dengan memperhatikan skalabilitas dan performa untuk mengakomodasi pertumbuhan jumlah akses dan data.
- b. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dirancang dengan komponen yang bersifat modular pada data, logik komputasi, dan antarmuka.
- c. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dibangun/dikembangkan dengan mengutamakan penggunaan teknologi kode sumber terbuka.
- d. Penggunaan teknologi kode sumber terbuka pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mempertimbangkan keandalan, performa, keberlangsungan, dan keamanan.

- e. Penggunaan teknologi kode sumber terbuka pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memastikan penerapan versi terkini.
- f. Perubahan kode sumber dicatat dalam arsip rekam jejak (*log file*) untuk menjaga keterlacakkan.
- g. Lisensi yang digunakan pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik tidak membatasi jumlah dan jenis pengguna, jumlah perangkat, jumlah sumber daya, ukuran data, dan wilayah geografis.
- h. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang dibangun/dikembangkan oleh pihak ketiga baik sebagian maupun keseluruhan memiliki perjanjian (kontrak) yang menjamin terjaganya keamanan data, keamanan aplikasi, kesesuaian lisensi, transfer pengetahuan dan teknologi, dan serah terima dokumentasi secara lengkap.

3. Penerapan Interoperabilitas

- a. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memiliki fasilitas interoperabilitas melalui antarmuka pemrograman aplikasi (*Application Programming Interface*) untuk integrasi layanan.
- b. Interoperabilitas data pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memiliki skema data/metadata yang mencakup format data, pemeriksaan kesalahan, dan catatan jejak aktivitas.

4. Uji Coba Aplikasi Umum

- a. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan uji fungsi, uji integrasi, uji beban, dan uji keamanan.
- b. Pengujian Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan dengan platform, perangkat, dan kecepatan koneksi data yang berbeda.

5. Dokumentasi Aplikasi Umum

Dokumentasi Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mencakup:

- a. dokumentasi sistem yang terdiri atas:
  - 1) dokumentasi arsitektur;
  - 2) dokumentasi desain proses bisnis;
  - 3) dokumentasi desain data;
  - 4) dokumentasi desain keamanan;

- 5) dokumentasi kode sumber; dan
  - 6) dokumentasi panduan administrator dan pengembang (*developer*);
- b. dokumentasi pengguna yang terdiri atas:
    - 1) dokumentasi panduan pengguna;
    - 2) dokumentasi Soal Sering Ditanya (*Frequently Asked Questions*).

### C. Persyaratan Pelayanan Aplikasi Umum

1. Pelayanan Pengguna
  - a. Pelayanan pengguna untuk bantuan proses bisnis Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan oleh instansi pemilik proses bisnis dari Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
  - b. Pelayanan pengguna untuk bantuan teknis Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan oleh instansi pengembang (*developer*) Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
  - c. Pelayanan pengguna untuk bantuan bisnis dan teknis terkait Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik disediakan dalam bentuk *helpdesk*.
  - d. *Helpdesk* untuk layanan bantuan bisnis dan teknis terkait Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menyediakan Soal Sering Ditanya (*Frequently Asked Questions*).
  - e. *Helpdesk* untuk layanan bantuan bisnis dan teknis terkait Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menyediakan berbagai pilihan saluran sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Pengoperasian Aplikasi Umum
  - a. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan perawatan oleh instansi pengembang (*developer*).
  - b. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan perawatan terhadap:
    - 1) perbaikan kesalahan aplikasi;
    - 2) perubahan kebutuhan proses bisnis;
    - 3) perubahan kebutuhan data;
    - 4) perubahan teknologi pendukung; atau
    - 5) peningkatan keamanan;

- c. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan penyalinan (*backup*) data secara berkala.
- d. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan audit TIK secara berkala.

#### D. Persyaratan Manajemen SPBE

##### 1. Manajemen Risiko SPBE

Manajemen Risiko SPBE diterapkan pada pembangunan, pengembangan, dan manajemen layanan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

##### 2. Manajemen Layanan Aplikasi Umum

Manajemen layanan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik didukung dengan rencana keberlangsungan bisnis (*business continuity plan*).

##### 3. Manajemen Perubahan SPBE

Manajemen Perubahan diterapkan terhadap perubahan kebutuhan pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

**BAB V**  
**PERSYARATAN KEAMANAN**  
**SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK**

Persyaratan keamanan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik merupakan deskripsi dari syarat keamanan yang harus dipenuhi oleh Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Persyaratan ini digunakan sebagai acuan dalam upaya melakukan pengamanan pada infrastruktur dan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ataupun aplikasi sejenis. Persyaratan keamanan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mencakup persyaratan perlindungan data dan informasi, keamanan aplikasi, serta keamanan server dan komunikasi.

**A. Autentikasi**

1. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menerapkan manajemen kata sandi (*password*) untuk proses autentikasi.
2. Manajemen kata sandi diterapkan pada sisi server.
3. Manajemen kata sandi mengatur:
  - a. penggunaan jumlah karakter dan kombinasi jenis karakter (huruf kecil, huruf besar, bilangan, dan karakter khusus);
  - b. penerapan waktu tunda autentikasi ketika mencapai jumlah maksimum kesalahan dalam memasukkan kata sandi;
  - c. mekanisme pemulihan kata sandi; dan
  - d. kerahasiaan kata sandi yang disimpan melalui mekanisme kriptografi.
4. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menerapkan proses autentikasi melalui jalur komunikasi yang diamankan.

**B. Manajemen Sesi**

1. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menggunakan manajemen sesi untuk pengendalian kenirsangkalan sesi aplikasi.
2. Manajemen sesi mengatur penggunaan identitas sesi dan token sesi secara aman pada sisi klien.

### C. Kontrol Akses

1. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memiliki mekanisme pengendalian akses pengguna terhadap sumber daya, halaman (*page*), dan catatan aktivitas (*log*).
2. Direktori server web untuk Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan pengamanan agar terhindar dari tindakan penelusuran (*listing/browsing*) oleh pengguna.
3. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mampu mendeteksi dan memberikan peringatan atau notifikasi terhadap pengaksesan sumber daya yang tidak wajar.
4. Antarmuka administrasi pengendalian (*control administrative*) untuk administrator Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menggunakan autentikasi multi-faktor.
5. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memiliki mekanisme verifikasi yang direkomendasikan ketika mengakses data sensitif.

### D. Validasi Input

1. Lingkungan eksekusi program (*runtime environment*) Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memiliki keandalan terhadap kegagalan sistem dan serangan keamanan.
2. Seluruh input pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan validasi melalui mekanisme:
  - a. fungsi validasi yang diterapkan pada sisi server dan dapat diterapkan pada sisi klien;
  - b. penggunaan validasi positif; dan
  - c. penolakan kesalahan validasi.
3. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mampu melakukan filter terhadap data yang mengandung kode penyusupan/intrusi.
4. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik terlindungi dari serangan keamanan berupa injeksi skrip dan inklusi file.

E. Kriptografi pada Verifikasi Statis

1. Seluruh data dan informasi sensitif pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik disimpan dalam keadaan terenkripsi.
2. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menggunakan algoritme, modul, protokol, dan kunci kriptografi yang tersertifikasi dan ditetapkan oleh pemerintah.
3. Manajemen kerahasiaan diterapkan pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik untuk mengamankan pembuatan, penyimpanan, kontrol akses, serta penghancuran rahasia terhadap data dan informasi sensitif.

F. Pencatatan Aktivitas (*log*)

1. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mencatat seluruh aktivitas pengguna dan aktivitas sistem aplikasi ke dalam catatan aktivitas.
2. Catatan aktivitas pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik terlindungi dari akses dan modifikasi yang tidak sah.
3. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menggunakan sumber waktu dari server zona waktu yang telah ditetapkan.

G. Penanganan Kesalahan

1. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menerapkan penanganan kesalahan (*exception handling*) untuk kesalahan yang terprediksi maupun yang tidak terprediksi.
2. Penanganan kesalahan pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menampilkan pesan kesalahan secara umum (tanpa informasi teknis yang spesifik).
3. Pesan kesalahan pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang disebabkan oleh kesalahan/kegagalan sistem atau aplikasi dikirimkan ke administrator.

H. Proteksi Data

1. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melindungi data sensitif dan salinannya dari penyimpanan dan pengaksesan yang tidak sah.

2. Data sensitif Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik tidak disimpan secara persisten maupun permanen pada sisi klien.
3. Pencadangan data Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan secara berkala.
4. Cadangan (*backup*) data Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik disimpan di tempat yang aman.
5. Uji coba pemulihan data Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan secara berkala.
6. Pengaksesan data sensitif dicatat dalam catatan aktivitas untuk keperluan audit.
7. Data sensitif pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang disimpan dalam database pada sisi server dilakukan penghapusan sesuai dengan klasifikasi dan masa retensinya.

I. Keamanan Komunikasi

1. Autentikasi, koneksi, dan komunikasi antara server dan klien pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan pengamanan pada saluran komunikasi dengan menggunakan protokol enkripsi yang terkini.
2. Pengamanan saluran komunikasi untuk proses autentikasi, koneksi, dan komunikasi antara server dan klien pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik diutamakan menggunakan sertifikat yang diterbitkan oleh penyelenggara sertifikasi elektronik pemerintah atau menggunakan sertifikat yang diterbitkan oleh penyelenggara sertifikasi elektronik lain yang andal dan terpercaya.

J. Kontrol Kode Berbahaya (*Malicious Code*)

Pengendalian kode berbahaya pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan dengan mendekripsi/menganalisis kode sumber yang digunakan termasuk kode sumber dari pihak ketiga pada saat pengembangan dan/atau operasional.

K. Logika Bisnis (*Business Logic*)

Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memiliki pengendalian untuk mencegah alur logika bisnis yang tidak sesuai dengan

urutan langkah proses yang benar, tidak sesuai dengan waktu yang wajar, atau tidak memenuhi aturan validasi dari setiap langkah proses.

L. Berkas (*File*)

1. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik membatasi jenis ekstensi, jumlah, dan ukuran berkas yang diunggah/diunduh oleh pengguna.
2. Berkas yang diunggah/diunduh oleh pengguna pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan validasi tipe konten dan dipindai oleh pemindai antivirus.
3. Berkas pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilindungi dari pengaksesan yang tidak sah.

M. Keamanan Antarmuka Pemrograman Aplikasi (*Application Programming Interface*) dan Layanan Berbasis Web (*Web Service*)

1. Layanan berbasis web yang digunakan pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dilakukan konfigurasi untuk melindungi antarmuka pemrograman aplikasi dari pengaksesan yang tidak sah.
2. Layanan antarmuka pemrograman aplikasi yang digunakan pada Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memiliki pengendalian untuk mencegah pengaksesan yang terus-menerus dalam kurun waktu tertentu dan tidak wajar.
3. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dalam penggunaan antarmuka pemograman aplikasi melindungi informasi sensitif sesuai dengan mekanisme pengamanan antarmuka pemrograman aplikasi.
4. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melakukan validasi dan verifikasi berdasarkan skema terhadap hasil yang diterima dari fungsi antarmuka pemrograman aplikasi.

N. Keamanan Konfigurasi

1. Server Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dikonfigurasi untuk pengamanan aplikasi.
2. Konfigurasi server Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik disesuaikan dengan spesifikasi server aplikasi dan kerangka kerja aplikasi (*framework*) yang ditetapkan.

O. Aplikasi Seluler

1. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menggunakan fungsionalitas dan sumber daya perangkat seluler sesuai kebutuhan minimum.
2. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik melindungi kode sumber, data sensitif, serta fungsionalitas dan sumber daya perangkat seluler dari pengaksesan yang tidak berhak.
3. Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mampu mendeteksi dan memberikan peringatan terhadap upaya-upaya menembus keamanan aplikasi pada perangkat seluler.
4. Proses autentikasi Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik menggunakan token yang aman dan tidak bersumber dari identitas perangkat seluler (UDID atau IMEI).

## BAB VI PENUTUP

Persyaratan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman pembangunan, pengembangan, pengintegrasian, dan penerapan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Kunci sukses penerapan aplikasi umum tersebut terletak pada peran serta dan kolaborasi yang kuat seluruh pemangku kepentingan baik internal maupun eksternal di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah serta integrasi Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Penggunaan Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik oleh Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah akan memberikan dampak efisiensi anggaran yang signifikan dimana tidak diperlukan lagi pembangunan dan pengembangan aplikasi sejenis. Disamping itu, penerapan Aplikasi Umum Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik memberikan manfaat bagi Instansi Pusat, Pemerintah Daerah dan masyarakat dalam hal kecepatan, transparansi, dan bagi pakai data dalam pelaksanaan layanan pengaduan pelayanan publik.

Demikian, Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik ini ditetapkan agar setiap Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dapat menggunakan aplikasi umum tersebut dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungannya masing-masing.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 27 Oktober 2020

MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA



TJAHJO KUMOLO