



# AYO LAPOR-KAN!





# Tentang SP4N LAPOR!



Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online rakyat (LAPOR!) adalah sarana penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui beberapa kanal andorid. Pada tahun 2016 LAPOR! secara resmi ditetapkan sebagai sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN-RB) No.3 Tahun 2015.





# Bagaimana SP4N LAPOR! bekerja?

**Setelah masyarakat menyampaikan laporan melalui kanal yang tersedia, akan dilakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan serta pemberian tanggapan.**

**Setelah dinyatakan lengkap, lalu akan dilakukan penelaahan isi laporan dan bukti yang dilampirkan.**

**Pengaduan kemudian dialurkan kepada penyelenggara Negara terkait. Langkah terakhir, informasi yang dibutuhkan akan diberikan kepada pelapor.**



# Hal apa saja yang dapat dilaporkan?

**Setelah masyarakat menyampaikan laporan melalui kanal yang tersedia, akan dilakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan serta pemerian tanggapan.**

**Setelah dinyatakan lengkap, lalu akan dilakukan penelaahan isi laporan dan bukti yang dilampirkan.**

**Pengaduan kemudian dialurkan kepada penyelenggara Negara terkait. Langkah terakhir, informasi yang dibutuhkan akan diberikan kepada pelapor.**

# Hal apa saja yang dapat dilaporkan?

- **Apresiasi, aspirasi, maupun kritik konstruktif.**
- **Permintaan informasi umum, seperti permintaan informasi alamat kantor pemerintah atau lainnya.**
- **Pengaduan mengenai pelayanan publik.**

**Sedangkan, untuk lembaga yang memiliki kewenangan khusus, baiknya dilaporkan kepada lembaga pengawasnya yang lebih berwenang.**

# Mengapa aspirasimu penting?

**Melalui SP4N LAPOR!, masyarakat dapat berkontribusi dalam perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat fungsi pelayanan publik.**

**Pengawasan pelayanan publik melalui pengaduan juga dapat mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, mengurangi potensi konflik sehingga rasa aman di tengah masyarakat.**

# Apakah dapat melakukan pelaporan secara anonim atau rahasia?

**Sistem SP4N LAPOR! Memiliki fitur yang bisa dipilih oleh pelapor untuk membuat laporan bersifat anonim maupun rahasia.**

- **Sifat anonim berarti membuat identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum.**
- **Sifat rahasia akan membuat seluruh isi laporan dan identitas pelapor dirahasiakan dan tidak terlihat oleh publik.**



“

**Jangan ragu untuk  
me-LAPOR  
Partisipasimu  
sangat dibutuhkan  
untuk mengawal  
pemerintah agar  
dapat bekerja  
dengan lebih baik.**

”

7





**SKEMA PENGADUAN MELALUI LAPOR**

**LAPORAN  
 DISAMPAIKAN  
 (MELALUI TWITER, SMS,  
 APLIKASI ANDROID,  
 WEBSITE)**



**LAPORAN  
 DITELAAH DAN  
 DIKLASIFIKASI**



**LAPORAN  
 DISAMPAIKAN KE  
 INSTITUSI/LEMBAGA  
 TERKAIT**



**PEMBERIAN  
 INFORMASI  
 KEPADA  
 PELAPOR**



**DILAKUKAN  
 TINDAK LANJUT  
 JIKA DIBUTUHKAN**

Twitter : @lapor1708  
 SMS : 1708  
 aplikasi android:  
Download SP4N LAPOR!  
 website:  
www.lapor.go.id



# PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT



Mari berpartisipasi terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Pemerintah dengan menggunakan kanal



**Contoh :**  
SUMBAR Pak Gubernur, jembatan penghubung antar kabupaten di daerah kami sudah tidak layak, mohon ditindak lanjuti Pak. Terimakasih?  
Kirim melalui web [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) dan Aplikasi LAPOR pada Android atau SMS ke 1708

# LAPOR!

# 7



[www.biroorganisasi.sumbarprov.go.id](http://www.biroorganisasi.sumbarprov.go.id)



@biroorganisasi sumbar