

SP4N LAPOR



Pelayanan publik di Indonesia yang berkualitas dan berkeadilan dapat diwujudkan oleh pemerintah, salah satunya dengan melaksanakan penanganan pengaduan yang terintegrasi. Dalam mendukung hal tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul turut serta dalam menyebarkan layanan publik terkait permintaan informasi, penyampaian aspirasi dan pengaduan layanan dengan integrasi **SP4N-LAPOR!**.

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah pengelolaan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik masyarakat yang terintegrasi secara Nasional dengan laman akses website [SP4N-LAPOR!](#) Ini berbasis teknologi, mudah dipantau, dapat berinteraksi antar lembaga di berbagai jenjang.

Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR! telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.



SP4N - LAPOR! dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "no wrong door policy" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Adapun tujuan SP4N adalah agar :

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

Fitur-fitur penting yang ada dalam Aplikasi SP4N-LAPOR!

1. Anonim : Fitur yang membuat identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum.
2. Rahasia : Fitur yang agar isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik.
3. Tracking id : Nomor unik yang berguna untuk meninjau proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh masyarakat.



Untuk penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia, dapat dilakukan melalui beberapa kanal pengaduan yaitu :

1. Kunjungi website <https://www.lapor.go.id>
2. Kirimkan SMS ke 1708 (Telkomsel, Indosat, Three),
3. Laporkan melalui Twitter [@lapor1708](https://twitter.com/lapor1708), serta
4. Unduh dan gunakan aplikasi mobilnya pada Android dan iOS



Kunjungi laman berikut untuk mengakses SP4N Lapor Pemerintah Kabupaten Bantul : [SP4N LAPOR](https://www.lapor.go.id)

CARA MELAPOR YANG BAIK DAN BENAR DI SP4N-LAPOR!



1
Menuju website resmi www.lapor.go.id, SMS ke 1708, atau masuk ke aplikasi Android dan iOS "SP4N LAPOR!"



2
Urutkan kronologi laporan dengan jelas dan lengkap.



3
Sebutkan waktu dan tempat.



4
Gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar.



5
Lampirkan bukti pendukung apabila tersedia.



6
Kirimkan laporanmu dan tunggu laporan diverifikasi.