

Cara melapor yang baik dan benar.



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



2 Uraikan 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.



SMS 1708



www.lapor.go.id



SP4N LAPOR!

Cara Melapor yang Baik dan Benar Melalui Form **PENGADUAN** di LAPOR!

SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL

Bagaimana sih cara melapor yang baik dan benar melalui **form pengaduan**?



Terakhir, perhatikan kolom-kolom yang wajib dan opsional untuk diisi.



Pertama-tama, ketahui dahulu arti dan fungsi dari **form pengaduan**.



Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik pada Instansi Pemerintah atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh pengelola pengaduan pelayanan publik.

Kedua, pastikan hal-hal berikut ini sebelum Anda mulai melapor:



- 1 Laporan Anda relevan dengan kinerja pemerintah.
- 2 Menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar.
- 3 Bukan merupakan ujaran kebencian, SARA dan caci maki.
- 4 Bukan merupakan laporan yang sudah disampaikan dan masih dalam proses penanganan.

WAJIB

1. **Judul Laporan:** Merupakan kesimpulan dari suatu permasalahan, inti dari suatu Laporan yang disampaikan.
2. **Isi Laporan:** Menceritakan kronologis kejadian yang ingin dikeluhkan. Jika dibutuhkan, sertakan juga data diri Anda berupa nama dan NIK serta keterangan lainnya seperti nomor KIP/BPJS/KKS/PKH/KPS.
3. **Tanggal Kejadian:** Tanggal ketika Anda menerima pelayanan yang kurang memuaskan.
4. **Lokasi Kejadian:** Lokasi Anda menerima pelayanan yang kurang memuaskan (Lebih spesifik anda menginput, lebih baik).

OPSIONAL

1. **Instansi tujuan:** Instansi yang berwenang terhadap pengaduan yang diberikan.
2. **Kategori laporan:** kategori yang sesuai dengan laporan yang diajukan.
3. **Anonim:** membuat nama Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!
4. **Rahasia:** membuat laporan Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!, misalnya pada isi laporan, anda menyertakan No. Identitas, maka jika pertimbangannya demi keamanan data anda, sebaiknya dirahasiakan. Pastikan Anda mencentang anonim dan rahasia untuk laporan yang bersifat sensitif dan mengandung data diri.
5. **Lampiran:** Data dukung laporan Anda berupa gambar, dokumen, dan video dengan maksimal upload 2 MB. Anda bisa melakukan upload lebih dari satu dokumen.

Oh, begitu. Terima kasih, Bela dan Iyan. Saya sudah mengerti harus melakukan apa saja ketika melaporkan aduan.



Sama-sama. Ayo Berani Lapori untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik.



Bagaimana sih cara melapor yang baik dan benar pada kanal **LAPOR!**?



Melapor yang benar dapat dilakukan dengan memilih jenis laporan yang tepat karena setiap jenis memiliki ketentuan melapor berbeda.

Memilih jenis laporan? Memangnya ada jenis laporan di kanal **LAPOR!**?



Benar, hal ini baru terdapat di kanal **LAPOR!** mulai minggu ini. Pada tampilan baru nanti, Anda bisa memilih **Pengaduan**, **Aspirasi**, atau **Permintaan Informasi** ketika akan melapor.

Oh, begitu. Lalu, apa saja ketentuan melapor untuk ketiganya?



Pertama-tama, ketahui dahulu beda arti dan fungsi ketiganya untuk menentukan termasuk ke manakah laporan yang akan Anda laporkan.

Untuk laporan terkait COVID-19, gunakan hashtag #CORONA, dan pilih kategori COVID-19

PENGADUAN	ADVISASI	PERMINTAAN INFORMASI
Ketik judul laporan Anda * Ketik isi Laporan Anda *		
Pilih Tanggal kejadian *		
Ketik Lokasi Kejadian *		
Ketik masalah Tujuan *		
Pilih Kategori *		
☒ Laporan ☐ Anonim ☐ Balas LAPOR		

PENGADUAN

Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik pada Instansi Pemerintah atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh pengelola pengaduan pelayanan publik.

Untuk laporan terkait COVID-19, gunakan hashtag #CORONA dan pilih kategori CORONA

PENGADUAN

ASPIRASI

PERMINTAAN INFORMASI

Ketik Judul Laporan Anda *

Ketik Isi Laporan Anda *

Ketik Asal Pelapor *

Ketik Instansi Tujuan

Pilih Kategori

☒ Upload Lampiran
 ☐ Anonim
 ☐ Rata-rata

LAPOR!

ASPIRASI

Aspirasi adalah penyampaian saran maupun masukan terkait pelayanan publik yang dapat meningkatkan kualitas pengelolaan pelayanan publik di Indonesia.

Untuk laporan terkait COVID-19, gunakan hashtag #CORONA dan pilih kategori CORONA

PENGADUAN

ASPIRASI

PERMINTAAN INFORMASI

Ketik Judul Laporan Anda *

Ketik Isi Laporan Anda *

Pilih Tanggal Kejadian *

Ketik Lokasi Kejadian *

Ketik Instansi Tujuan

Pilih Kategori

☒ Upload Lampiran
 ☐ Anonim
 ☐ Rata-rata

LAPOR!

PERMINTAAN INFORMASI

Permintaan informasi adalah kegiatan permintaan detail informasi yang bersifat umum dan berkaitan dengan pelayanan publik kepada pengelola pengaduan pelayanan publik.

Kedua, pastikan hal-hal berikut ini sebelum Anda mulai melapor:



- 1** Laporan Anda relevan dengan kinerja pemerintah.
- 2** Menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar.
- 3** Bukan merupakan ujaran kebencian, **SARA** dan caci maki.
- 4** Bukan merupakan laporan yang sudah disampaikan dan masih dalam proses penanganan.
- 5** Khusus untuk **permintaan informasi**, pastikan informasi yang Anda inginkan merupakan informasi yang tidak dikecualikan.



Terakhir, perhatikan kolom-kolom yang wajib dan opsional untuk diisi. Untuk hal ini, Iyan akan bantu memaparkan satu persatu, ya.

PENGADUAN

WAJIB

1. **Judul Laporan:** Merupakan kesimpulan dari suatu permasalahan, inti dari suatu Laporan yang disampaikan.
2. **Isi Laporan:** Menceritakan kronologis kejadian yang ingin dikeluhkan. Jika dibutuhkan, sertakan juga data diri Anda berupa nama dan NIK serta keterangan lainnya seperti nomor KIP/BPJS/KKS/PKH/KPS.
3. **Tanggal Kejadian:** Tanggal ketika Anda menerima pelayanan yang kurang memuaskan.
4. **Lokasi Kejadian:** Lokasi Anda menerima pelayanan yang kurang memuaskan (Lebih spesifik anda menginput, lebih baik).

OPSIONAL

1. **Instansi tujuan:** instansi yang berwenang terhadap pengaduan yang diberikan.
2. **Kategori laporan:** kategori yang sesuai dengan laporan yang diajukan.
3. **Anonim:** membuat nama Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!.
4. **Rahasia:** membuat laporan Anda tidak muncul pada halaman publik SP4N-LAPOR!, misalnya pada isi laporan, anda menyertakan No. Identitas, maka jika pertimbangannya demi keamanan data anda, sebaiknya dirahasiakan. Pastikan Anda mencentang anonim dan rahasia untuk laporan yang bersifat sensitif dan mengandung data diri.
5. **Lampiran:** Data dukung laporan Anda berupa gambar, dokumen, dan video dengan maksimal upload 2 MB. Anda bisa melakukan upload lebih dari satu dokumen.

Jadi seperti itu, ya. Terima kasih, Bela dan Iyan. Sekarang saya sudah mengerti. Saya akan memperhatikan semua hal tersebut setiap melapor.



Sama-sama. Senang bisa membantu.



Benar sekali. Mari sama-sama melapor untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik.



SMS 1708



www.lapor.go.id



SP4N LAPORI