

PANDUAN TEKNIS PELAPORAN

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!)

SP4N-LAPOR! adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat Indonesia yang terintegrasi secara nasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1. Pilihan Kanal Pelaporan Resmi

- **Website Resmi:** Akses portal utama secara online melalui tautan www.lapor.go.id
- **Aplikasi Mobile:** Unduh aplikasi resmi SP4N-LAPOR! di Google Play Store atau Apple App Store.
- **Layanan SMS:** Kirim laporan Anda melalui pesan singkat ke nomor shortcode 1708.

2. Langkah-Langkah Mengisi Laporan (Website/Aplikasi)

1. Daftar atau Masuk Akun

Buka situs atau aplikasi SP4N-LAPOR!. Lakukan login ke akun Anda. Jika belum memiliki akun, daftarkan diri terlebih dahulu dengan mengisi NIK, nama lengkap sesuai KTP, email, dan nomor telepon yang aktif.

2. Pilih Tipe Klasifikasi

Tentukan jenis laporan Anda dari 3 kategori utama: Pengaduan (terkait keluhan pelayanan), Aspirasi (saran/masukan), atau Permintaan Informasi (pertanyaan seputar layanan).

3. Isi Formulir Laporan secara Lengkap

Tulis judul laporan singkat, ceritakan kronologi secara mendetail, pilih tanggal kejadian, tentukan lokasi spesifik, pilih Instansi Tujuan (Kementerian/Lembaga/Pemda), serta pilih Kategori Laporan yang sesuai.

4. Unggah Bukti Pendukung

Lampirkan bukti autentik seperti foto kejadian, dokumen pendukung (PDF/Gambar), atau video dengan ketentuan ukuran maksimal sebesar 2 MB per file untuk mempermudah proses validasi.

5. Atur Privasi Identitas

Gunakan fitur tambahan jika diperlukan: opsi 'Anonim' agar nama tidak muncul di publik, atau opsi 'Rahasia' agar isi aduan sepenuhnya tersembunyi dari publik.

6. Kirim Laporan

Klik tombol 'Lapor!' atau 'Kirim'. Simpan nomor laporan unik yang diberikan guna melacak progres tindak lanjut masalah di kemudian hari.

3. Alur Pemantauan Status Tindak Lanjut

Status Laporan	Deskripsi / Arti Progres
Diverifikasi	Laporan sedang diperiksa kelengkapannya oleh admin pusat.
Diteruskan	Laporan telah diteruskan ke instansi berwenang terkait.
Ditindaklanjuti	Instansi tujuan sedang memproses penyelesaian masalah di lapangan.
Selesai	Tindak lanjut telah tuntas dan jawaban resmi diberikan kepada pelapor.