



BADAN PUSAT STATISTIK KOTA LUBUK LINGGAU

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA LUBUK LINGGAU
NOMOR : 062.N/KPA/2024

TENTANG

PEDOMAN MONITORING EVALUASI SP4N LAPOR
BADAN PUSAT STATISTIK KOTA LUBUK LINGGAU

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK KOTA LUBUK LINGGAU

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (**SP4N**) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (**LAPOR!**) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat yang terintegrasi secara Nasional dengan laman akses website www.lapor.go.id

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 :

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

Untuk menerapkan SP4N LAPOR yang telah ditetapkan, Unit Kerja wajib menyusun dan menetapkan Pedoman Monitoring SP4N LAPOR yang memuat:

- a. Janji dan kesanggupan untuk melaksanakan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat dan
- b. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Terpadu.

CARA MELAPOR YANG BAIK DAN BENAR

1



Sampaikan laporan melalui situs www.lapor.go.id, SMS 1708, mobile apps, atau Twitter

2



Uraikan pokok permasalahan secara jelas, lengkap, dan kronologis

3



Sebutkan waktu dan tempat kejadian dalam laporan

4



Gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar

5



Lampirkanlah bukti pendukung apabila tersedia

6



#LAPOR

Sertakan tagar #LAPOR apabila mengadu via twitter



www.lapor.go.id



SMS 1708



@lapor1708



@lapor1708



Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat

SOP Monitoring Penanganan SP4N LAPOR BPS Kota Lubuk Linggau

No	Aktivitas	Pelapor	Pelaksana	Kepala BPS	Baku Mutu	
			Tim SP4N Lapor	Dokumen	Waktu	
1	Penyampaian Laporan	Mulai	<pre> graph TD A[Mulai] --> B[Penerimaan laporan dan pencatatan] B --> C[Tindak lanjut] C --> D[Laporan hasil tindak lanjut] D --> E[Keputusan] E --> F[Selesai] </pre>	Laporan	1-2 hari	
2	Menerima laporan dari www.lapor.go.id			Laporan		
3	Melakukan verifikasi kelengkapan dokumen (penyimpangan)			Monev Verifikasi		1-2 hari
4	Melakukan tindak lanjut pelaporan berupa pencarian fakta berdasarkan aduan dengan mandalami masalah			Monev tindak lanjut		
5	Tim SP4N Lapor membuat laporan hasil tindak lanjut yang telah dilakukan. Apabila dalam hasil tindak lanjut terlapor terbukti melakukan tindakan pelanggaran, maka tim SP4N Lapor akan merekomendasikan untuk memberikan sanksi kepada terlapor.			Laporan hasil tindak lanjut	Laporan hasil tindak lanjut	1-2 minggu
6	Kepala BPS mengambil keputusan			Keputusan	Hasil Putusan	1-2 hari
7	Menginformasikan final penyelesaian masalah ke pihak pengadu sesuai ketentuan.			Selesai	Media publikasi SP4N LAPOR	

Ditetapkan di : Lubuk Linggau
Pada tanggal : 17 Januari 2024

KEPALA BADAN PUSAT STATISTIK
KOTA LUBUK LINGGAU

The image shows the official seal of the Badan Pusat Statistik Kota Lubuk Linggau. The seal is circular with a purple border containing the text "BADAN PUSAT STATISTIK" at the top and "KOTA LUBUK LINGGAU" at the bottom. In the center of the seal is a stylized logo consisting of three interlocking geometric shapes. Overlaid on the right side of the seal is a handwritten signature in black ink.

IR. CHAIRANITA KURNIARITA, M.SI.