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?

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.

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

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 diadukan.
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 Lapor untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik.