

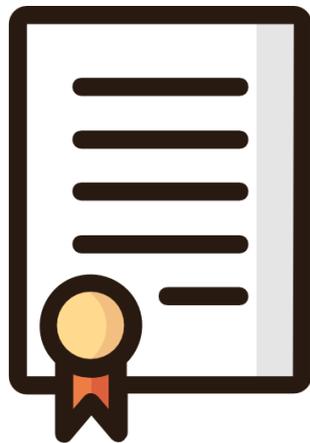


BUMN

KEMENTERIAN
BADAN USAHA
MILIK NEGARA
REPUBLIK
INDONESIA

Statistik Pengelolaan Pengaduan Tahun 2024

BUMN



UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Perpres No 76 Tahun 2013 Tentang Sistem
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

Perpres No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem
Pemerintahan Berbasis Elektronik

Permenpan No 46 Tahun 2020 Tentang Roadmap
SP4N 2020-2024

Deskripsi SP4N-LAPOR!

SP4N-LAPOR!

SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) merupakan wujud kolaborasi antara Kementerian PAN-RB, Kantor Staf Presiden dan Ombudsman RI

SP4N-LAPOR! merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu *website* www.lapor.go.id, sms 1708, *twitter*: @lapor1708 serta aplikasi mobile

SP4N-LAPOR! adalah sistem pengelolaan pengaduan secara berjenjang setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik yang terintegrasi

Tujuan

Badan publik dapat menyelenggarakan pengelolaan pengaduan secara sederhana, cepat, tuntas, terkoordinasi

Badan publik memberikan akses untuk partisipasi masyarakat

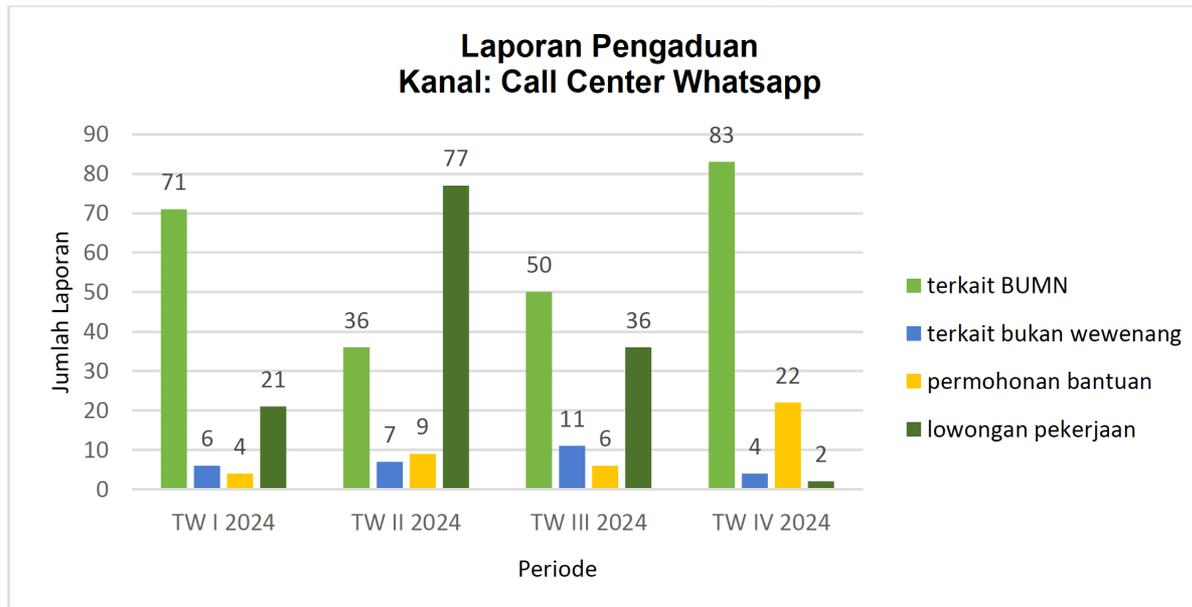
Meningkatkan kualitas pelayanan publik

Pengaduan SP4N-LAPOR! Tahun 2024

Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL	RTL	RHP	RV
0	0	10	135	0	11	145	100	2.2	4.15	0

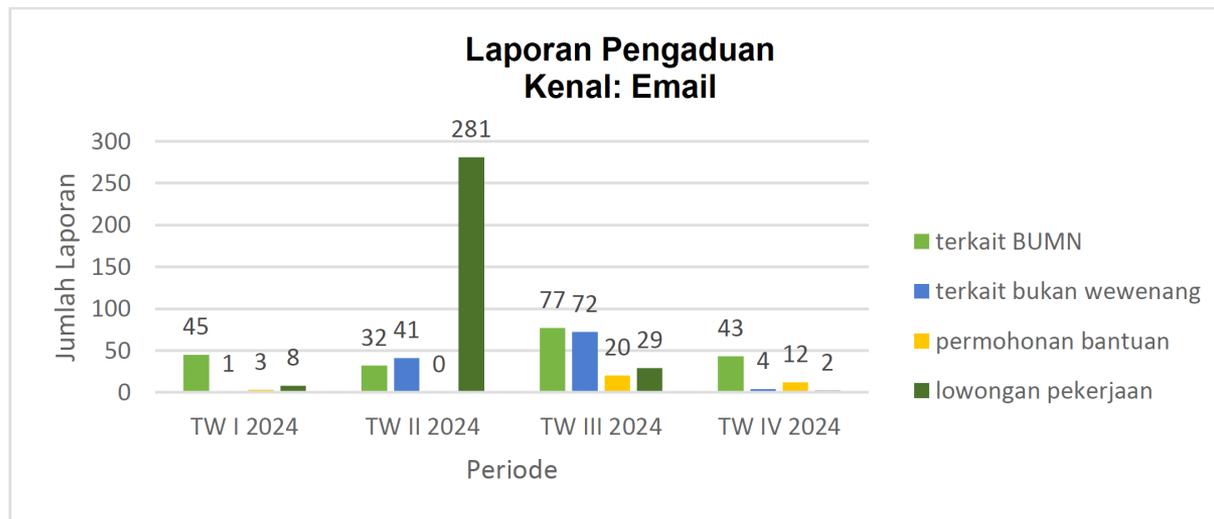
Pengelolaan Laporan Masuk melalui website lapor.go.id yang dikelola satu pintu oleh Kementerian PAN-RB, telah ditindaklanjuti 145 (seratus empat puluh lima) laporan atau 100% dengan waktu rata-rata penjawaban selama 2,2 hari

Pengaduan *Call Center Whatsapp*



Terdapat 445 (empat ratus empat puluh lima) laporan pengaduan melalui *whatsapp call center* Kementerian BUMN yang telah ditanggapi 100%, terdiri dari 240 (dua ratus empat puluh) pengaduan terkait isu BUMN, 136 (seratus tiga puluh enam) informasi lowongan pekerjaan, 28 (dua puluh delapan) bukan wewenang, 41 (empat puluh satu) permohonan bantuan.

Pengaduan melalui email kbumn.ri@bumn.go.id



Terdapat total 670 (enam ratus tujuh puluh) laporan yang masuk melalui email kbumn.ri@bumn.go.id, yang terdiri dari 197 (seratus sembilan puluh tujuh) pengaduan terkait isu BUMN, 320 (tiga ratus dua puluh) informasi lowongan pekerjaan, 35 (tiga puluh lima) mengenai permohonan bantuan, dan 118 (seratus delapan belas) terkait bukan wewenang.

Pengaduan melalui Persuratan

194

Surat pengaduan selama
Tahun 2024 seluruhnya
terkait isu BUMN

100

Selesai diproses

94

Menunggu tindak lanjut
dari Keasdepan teknis



KEMENTERIAN
BADAN USAHA
MILIK NEGARA
REPUBLIK
INDONESIA

BUMN UNTUK
INDONESIA

Terima Kasih

