



BADAN PENGATURAN
BADAN USAHA
MILIK NEGARA

Statistik Pengelolaan Pengaduan Tahun 2025 Badan Pengaturan BUMN



SP4N-LAPOR! LAPOR!

- o Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat
- o Platform layanan aspirasi & pengaduan daring nasional yang dikelola bersama oleh Kementerian PAN-RB, Kantor Staf Presiden & Ombudsman RI
- o Tujuan: mengoptimalkan pengelolaan pengaduan secara efektif, cepat, dan terintegrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- o Penyampaian pengaduan masyarakat kepada BP BUMN dapat dilakukan melalui website:

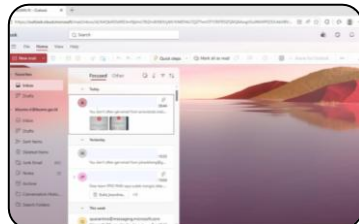
www.lapor.go.id




E-MAIL

- o Penyampaian Pengaduan atau permintaan informasi melalui email resmi BP BUMN.
- o Pelapor dapat mengirimkan uraian pengaduan dengan melampirkan dokumen pendukung, seperti surat, foto, tangkapan layar, atau bukti lainnya.
- o Kanal ini memudahkan masyarakat yang tidak dapat menyampaikan pengaduan secara langsung ke kantor BP BUMN.
- o Penyampaian pengaduan dapat dilakukan melalui email pengaduan berikut:

kbumn.ri@bumn.go.id




PENERIMAAN DOKUMEN (SURAT)

- o Penyampaian pengaduan masyarakat melalui surat secara langsung ke kantor atau melalui email persuratan resmi BP BUMN.
- o Pengaduan yang disampaikan melalui kanal ini dapat dilengkapi dengan dokumen pendukung, seperti surat, bukti tertulis, atau lampiran lainnya.
- o Setiap dokumen yang diterima akan melalui proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan disposisi kepada unit kerja terkait untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku.
- o Email persuratan resmi BP BUMN sebagai berikut:

pendok.bpbumn@bumn.go.id



Kanal Pengaduan BP BUMN

Rekapitulasi Laporan Pengaduan Tahun 2025

- Dalam Proses
- Selesai Ditindaklanjuti



136

SP4N-LAPOR!



132

E-MAIL



194

264

**PENERIMAAN
DOKUMEN (SURAT)**

Pengaduan **selesai** telah diberikan respons kepada pelapor, sedangkan pengaduan **dalam proses** masih memerlukan klarifikasi dan konfirmasi dari unit kerja/BUMN terkait.

Top 3 Topik Pengaduan:

1 SDM
BUMN

2 Permohonan
Bantuan

3 Produk &
Pelayanan BUMN