



MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

Nomor : B/58/M.PP.03/2022  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Evaluasi Pengelolaan Sistem Pengelolaan Pengaduan  
Pelayanan Publik (SP4N-LAPOR) Tahun 2021

11 Maret 2022

Yth.

**BAPAK/IBU MENTERI KABINET INDONESIA MAJU**

DI

TEMPAT

Sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N), dengan hormat kami menyampaikan, bahwa seluruh Instansi Pemerintah diminta untuk aktif dalam pengaduan pelayanan publik dalam aplikasi SP4N-LAPOR! yang merupakan aplikasi umum pengelolaan pengaduan bidang pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi yang telah dilaksanakan secara sistem, melalui surat ini kami menyampaikan hasil monitoring dan evaluasi dimaksud terhadap pengelolaan pengaduan pelayanan publik pada Instansi Saudara sepanjang tahun 2021. Selanjutnya kami mengharapkan bantuan Saudara untuk dapat menindaklanjuti pemantauan tersebut dengan melakukan pembinaan lebih lanjut dalam rangka perbaikan/penyempurnaan sesuai dengan rujukan yang telah tersedia.

Laporan hasil tindak lanjut dapat disampaikan kepada kami pada kesempatan pertama paling lambat tanggal 30 Maret 2022 melalui email [lapor@menpan.go.id](mailto:lapor@menpan.go.id) dan dapat menghubungi Sdri. Novika Purba (085211526812) dan Sdr. Alfian Afan (0812131757805).

Atas perhatian dan kerja samanya, kami mengucapkan terima kasih.



**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,**

**TJAHJO KUMOLO**

Tembusan:

1. Menteri Koordinator Politik, Hukum, dan Keamanan;
2. Menteri Komunikasi dan Informatika;
3. Kepala Kantor Staf Presiden;
4. Ketua Ombudsman Republik Indonesia.