



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT

Ketentuan Penggunaan (*Terms of Use*) Layanan SP4N-LAPOR! :

1. Definisi

1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708, twitter @lapor1708, aplikasi Android, dan aplikasi iOS.
2. Lembaga pengelola SP4N-LAPOR! adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembina Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. 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.
3. Instansi Penanggung Jawab adalah instansi yang berwenang untuk memberikan tindak lanjut dan menanggapi aduan maupun aspirasi yang masuk dari pengguna, hal ini mencakup keseluruhan kanal SP4N-LAPOR! Adapun instansi yang terkait dan terhubung dalam pengelolaan layanan ini dapat dilihat pada <https://www.lapor.go.id/instansi>
4. Pengguna adalah pihak yang menggunakan layanan SP4N-LAPOR! untuk menyampaikan aspirasi, laporan dan komentar terkait dengan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!.
5. Akun adalah informasi yang digunakan oleh pengguna, pengelola, dan penanggung jawab untuk masuk ke SP4N-LAPOR!
6. Pendaftaran adalah proses untuk membuat akun SP4N-LAPOR!
7. Fitur adalah segala bentuk fungsi yang terdapat dalam SP4N-LAPOR! mencakup keseluruhan kanal.

2. Pentingnya Ketentuan Penggunaan Layanan

1. Dengan mengunduh, mengakses, menjelajahi dan atau menggunakan layanan SP4N-LAPOR! ini, berarti Pengguna setuju untuk terikat oleh Ketentuan Penggunaan Layanan ini. Jika Pengguna tidak setuju dengan Syarat dan Ketentuan Penggunaan ini, pengguna harus segera menghentikan akses dan penggunaan layanan yang ditawarkan pada SP4N-LAPOR!
2. Kebijakan ini berlaku untuk semua kanal layanan SP4N-LAPOR!

3. Perubahan Ketentuan Penggunaan Layanan

1. Penyedia layanan berhak untuk mengubah ketentuan penggunaan ini setiap saat dan memberitahukan setiap perubahan kepada pengguna. Ketentuan yang baru akan menggantikan ketentuan yang sebelumnya telah disetujui.

4. Syarat Penggunaan

1. Aplikasi SP4N-LAPOR! hanya digunakan untuk menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan permintaan informasi terkait pelayanan publik.
2. Pengguna tidak diperbolehkan untuk menggunakan identitas pribadi milik orang lain untuk menggunakan layanan SP4N-LAPOR! dan wajib menjaga kerahasiaan informasi yang didapatkan di aplikasi SP4N-LAPOR!.
3. Pengguna tidak diperkenankan menyalahgunakan data dan informasi yang terdapat dalam layanan aplikasi SP4N-LAPOR! untuk tujuan yang merugikan pihak lain serta melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Pengguna tidak diperbolehkan memberikan pengaduan dan informasi yang mengandung unsur diskriminasi atau berpotensi menimbulkan konflik suku, agama, ras, dan antar- golongan (SARA), menistakan, melecehkan, dan/atau menodai nilai-nilai agama.
5. Penggunaan layanan SP4N-LAPOR! adalah untuk kepentingan pribadi, non-komersial, dan tidak boleh digunakan untuk tujuan yang merugikan pihak lain.

6. Dengan mengirimkan teks, gambar, video, file dan lampiran lain saat menggunakan layanan, pengguna dengan ini memberikan lisensi kepada pengelola layanan atas materi tersebut dengan ketentuan bebas royalti atas penggunaan dan pendistribusian materi tersebut kepada pihak ketiga.
 7. Penyedia layanan tidak memungut biaya apapun terhadap penggunaan layanan. Namun segala bentuk biaya yang diperlukan termasuk penyediaan telepon seluler, komputer, dan atau peralatan lain yang diperlukan untuk mengakses layanan, koneksi internet, *Short Message Service* (SMS), dan keperluan telekomunikasi lainnya merupakan tanggung jawab pengguna.
5. **Tindak Lanjut pada SP4N-LAPOR!**
1. Penanganan aduan dan/atau aspirasi yang diajukan oleh pengguna melalui SP4N-LAPOR! akan mengikuti proses bisnis yang ada sebagaimana tercantum dalam Standar Layanan SP4N-LAPOR!
 2. Penanganan aduan dan/atau aspirasi menjadi kewenangan dan tergantung dari keterhubungan dan kapabilitas masing-masing instansi penanggung jawab.
6. **Kerahasiaan dan Informasi Pribadi**
1. Dengan menggunakan layanan pengaduan ini, pengguna setuju dan memahami bahwa informasi yang terkait dengan data pribadi dan data pengaduan atau aspirasi dari pengguna akan diberikan kepada instansi terkait yang berhubungan dengan aduan dan atau aspirasi yang disampaikan oleh pengguna. Namun demikian, pengelola layanan memberikan jaminan kerahasiaan data dan informasi pada SP4N-LAPOR!.
 2. Layanan SP4N-LAPOR! mengumpulkan data pribadi pengguna sebagai jaminan keabsahan dari aduan atau aspirasi yang disampaikan. Adapun data pribadi yang dikumpulkan adalah sebagai berikut:
 1. Nama pengguna sebagai pengenal identitas
 2. No Identitas meliputi no KTP, SIM, atau NIK sebagai pengenal identitas
 3. No telepon pengguna untuk memverifikasi akun dan mengirim notifikasi laporan
7. **Hak-hak Pengguna**
1. Pengguna berhak memiliki akun dalam menggunakan layanan pengaduan ini.
 2. Pengguna berhak memanfaatkan fitur yang terdapat dalam layanan SP4N-LAPOR!
 3. Pengguna dapat mengganti kata sandi dan informasi akun miliknya.
 4. Pengguna mendapatkan jaminan anonimitas dan kerahasiaan aduan yang dikirimkan selama pengguna memberikan keterangan bahwa informasi yang diberikan adalah anonim dan rahasia.
 5. Pengguna dapat meminta pemusnahan data pribadi.
 6. Jika diminta oleh pengguna, pengelola layanan dapat membantu pengguna untuk mengoperasikan akun tersebut dalam batas yang wajar. Dalam hal demikian, pengelola layanan dapat mengakses akun pengguna dan menjalankan akun tersebut sejauh yang diperlukan untuk menyediakan bantuan.
8. **Kewajiban Pengguna**
1. Pengguna wajib menggunakan data pribadi milik sendiri.
 2. Pengguna wajib menjaga kerahasiaan data pribadinya saat menggunakan layanan pengaduan.
 3. Pengguna wajib menyampaikan laporan secara jelas.
 4. Pengguna wajib menjaga informasi yang didapatkan dari pelayanan pengaduan ini apabila informasi tersebut mengandung kerahasiaan data negara dan/atau pihak lain.
 5. Jika akun pengguna diretas atau dicuri sehingga pengguna kehilangan kontrol atas akunnya, maka pengguna wajib memberitahu pengelola layanan sesegera mungkin agar pengelola layanan dapat menonaktifkan akun pengguna dan melakukan tindak pencegahan lainnya.
9. **Hak-hak Pengelola SP4N-LAPOR!**
1. Pengelola layanan berhak mengelola informasi yang disampaikan oleh pengguna dalam menyampaikan aduan atau aspirasi untuk kepentingan tindak lanjut dengan pihak ketiga (instansi terkait) sebagaimana diatur dalam syarat dan ketentuan yang berlaku.
 2. Pengelola layanan berhak menghapus aduan maupun aspirasi yang tidak sesuai dengan syarat penggunaan dan kewajiban pengguna.
 3. Pengelola layanan berhak memberikan informasi data pribadi pengguna kepada pihak ketiga sesuai dengan proses bisnis selama tidak bertentangan dengan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 4. Pengelola layanan berhak menonaktifkan akun pengguna jika pengguna terbukti melanggar syarat penggunaan dan kewajiban pengguna.

5. Pengelola layanan berhak membatalkan segala transaksi yang mencurigakan atau tidak sesuai dengan syarat penggunaan dan kewajiban pengguna.

10. Kewajiban Pengelola SP4N-LAPOR!

1. Pengelola layanan wajib memiliki mekanisme untuk menjamin kerahasiaan data dan informasi yang tersimpan di dalam sistem sesuai dengan proses bisnis dan syarat layanan.
2. Pengelola layanan wajib memiliki mekanisme untuk menjaga kerahasiaan informasi pribadi pengguna yang tersimpan di dalam sistem.
3. Pengelola layanan wajib memiliki mekanisme yang mendukung pemenuhan hak-hak pengguna.

11. Pernyataan dan Pengecualian Kewajiban Penyedia Layanan

1. Pengelola layanan tidak menjamin bahwa SP4N-LAPOR! akan selalu dapat diakses, tanpa gangguan, tepat waktu, aman, bebas dari kesalahan atau bebas dari virus komputer atau hal yang merusak lainnya, dan atau bahwa layanan tidak akan terpengaruh oleh fasilitas infrastruktur, listrik atau telekomunikasi, kurangnya infrastruktur atau kegagalan teknologi informasi.
2. Pengelola layanan tidak bertanggung jawab atas kesalahan menjelajahi situs dan atau mengunduh versi aplikasi *mobile* yang dilakukan pengguna dan ketidakcocokan perangkat yang digunakan pengguna, serta dampak resiko yang terjadi akibatnya.
3. Jika pengguna terbukti menggunakan aplikasi untuk tujuan yang membahayakan, merugikan, atau di luar tujuan penggunaan yang dimaksudkan dalam aplikasi ini, maka penyedia layanan aplikasi tidak bertanggung jawab terhadap dampak yang ditimbulkan.
4. Pengelola layanan tidak memiliki kewajiban menghilangkan informasi pengguna atau laporan yang tampil pada hasil pencarian mesin pencari.

12. Lisensi/ Perijinan

Penyelenggaraan layanan SP4N-LAPOR! telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

13. Pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan

Pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan yang berlaku dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan hukum dan perundang-undangan yang berlaku..

Ditetapkan di Padang
pada tanggal 14 September 2011
GUBERNUR SUMATERA BARAT,

IRWAN PRAYITNO

Diundangkan di Padang pada tanggal 14 September 2011
SEKRETARIS DAERAH

DRS. H. ALI ASMAR, M.Pd.
Pembina Utama Madya
NIP. 19580705 197903 1 004

BERITA DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT TAHUN 2011 NOMOR 42