

# Pengaduan lapor!

No. SK :

## Persyaratan

1. Identitas Pemohon

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI SP4N-LAPORI! DAN MEDIA LAIN PADA PEMERINTAH KOTA AMBON								
NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA			MUTU BAKU			
		PELAPOR	SUPER ADMIN	ADMIN OPD/ PEJABAT PENGHUBUNG	PERSYARATAN/ KELENGKAPAN	BIAYA	WAKTU	OUT PUT
1	Laporan Pengaduan / Permintaan Informasi melalui SP4N-LAPORI! ( Web/SMS 1708) dan Media lain (Sms pengaduan 08114706999, Call center, Email, Social media, dan BOX Pengaduan)	MULAI			Data (Nama, email, alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan, tempat, waktu penyampaian serta tanda tangan)	SP4N-LAPORI! Web SP4N-LAPORI SMS 1708 : Rp. 0,- (Gratis) : Rp. 2.200,-  MEDIA LAIN Sms pengaduan 08114706999 : Rp.350,-/SMS Call center : Sesuai tarif Email : Rp. 0,- (Gratis) Social Media : Rp. 0,- (Gratis) BOX Pengaduan : Rp. 0,- (Gratis) Lain-lain : Rp. 0,- (Gratis)	1 menit	Pelapor teridentifikasi
2	Menerima pengaduan				Data Pengaduan	Rp. 0,- (Gratis)	2 menit	Mendengar, membaca laporan pengaduan
3	Cek Media Pengaduan			Melalui SP4N-LAPORI!	Data Pengaduan	Rp. 0,- (Gratis)	1 menit	Identifikasi Pengaduan
4	Input pengaduan melalui Aplikasi LAPOR		Melalui Media lain		Data Pengaduan	Rp. 0,- (Gratis)	3 menit	Nomor pengaduan/Id tracking untuk menjadi acuan dalam penyelesaian pengaduan
5	Memverifikasi dan menyetujui atau tidak lanjut pengaduan	Tidak		Setuju	Data Pengaduan	Rp. 0,- (Gratis)	5 menit	Kesesuaian laporan pengaduan
6	Menerima Disposisi Pengaduan dari Super Admin				Data Pengaduan	Rp. 0,- (Gratis)	1 menit	Pengaduan tersampaikan
7	Pejabat penghubung berkoordinasi dengan pimpinan untuk menindaklanjuti pengaduan				Data Pengaduan	Rp. 0,- (Gratis)	5 menit	Pimpinan OPD mengetahui adanya laporan dan memberikan tanggapan
8	Pejabat penghubung memberikan tindak lanjut atas pengaduan				Tindak Lanjut terhadap pengaduan	Rp. 0,- (Gratis)	mak. 5 hari Kerja	Respon/jawaban dikirim ke Pelapor
9	Menerima tanggapan atas pengaduan yang telah disampaikan	SELESAI				Rp. 0,- (Gratis)	1 menit	Jawaban Pengaduan
10	Pejabat penghubung melakukan pengarsipan pengaduan				Data Pengaduan	Rp. 0,- (Gratis)	1 menit	Arsip

1. Menginput data pelapor
2. Input Konten Pengaduan

## Waktu Penyelesaian

5 Hari kerja

1. Laporan pengaduan/permintaan informasi melalui langsung, call center, email/sms 1708/sosmed/website/sms pengaduan 08114706999
2. Menerima Pengaduan (2 menit)
- 3 Cek Media Pengaduan (1 menit)
- 4 Input pengaduan melalui Aplikasi LAPOR (3 menit)
5. Memverifikasi dan menyetujui atau tidak tindaklanjuti pengaduan (5 menit)
6. menerima disposisi pengaduan dari super admin(1 menit)
7. Pejabat penghubung berkonsultasi dengan pimpinan untuk menindaklanjuti pengaduan (5 menit)
8. Pejabat penghubung memberikan tindak lanjut (maks 5 hari kerja)
9. Menerima tanggapan atas pengaduan yang telah disampaikan (1 Menit)
9. Pejabat penghubung melakukan pengarsipan pengaduan (1 menit)

### **Biaya / Tarif**

Tidak dipungut biaya

Pengadu hanya dikenakan biaya sesuai dengan layanan operator yang digunakan.

sms 1708 Rp. 2.200,-

sms pengaduan 08114706999 Rp.350,-/sms (Sesuai Layanan Operator yang digunakan)

### **Produk Pelayanan**

1. pengaduan laporan!

### **Pengaduan Layanan**



## Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian

Jl. St Hairun No.1 Kota Ambon 97127 0911353289

Pemerintah Kota Ambon / Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian

- a. Telp 0811475809
- b. Website lapor.go.id
- c. SMS 081114706999 atau 1708
- d. Email, diskominfosandi@gmail.com
- e. Tweeter #laporpengaduan
- f. Facebook, tabea\_Amq
- g. BOX pengaduan