

DINAS KOMINFO DAN PERSANDIAN



Jalan Jendral Sudirman, Kelurahan Limba U2, Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo,
Provinsi Gorontalo. 96115 0435821012

kominfo.gorontalokota.go.id

Pemerintah Kota Gorontalo / DINAS KOMINFO DAN PERSANDIAN

Layanan Pengaduan, Penyampaian Aspirasi dan Permintaan Informasi

No. SK : 110/20/I/2022

Persyaratan

1. Nama;
2. NIK;
3. Alamat;
4. Nomor Telpon.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

DINAS KOMINFO DAN PERSANDIAN



Jalan Jendral Sudirman, Kelurahan Limba U2, Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo,
Provinsi Gorontalo. 96115 0435821012

kominfo.gorontalokota.go.id

Pemerintah Kota Gorontalo / DINAS KOMINFO DAN PERSANDIAN

Image not found or type unknown



1. Masuk ke Website atau Aplikasi SP4N LAPOR, Pilih sesuai Kategori, Isi Pengaduan, Penyampaian Aspirasi dan Permintaan Informasi terkait Pelayanan Publik di Wilayah Pemerintah Kota Gorontalo, Cantumkan Foto dan/atau Detail Alamat yang mendukung Pengaduan, Penyampaian Aspirasi dan Permintaan Informasi;
2. Memanfaatkan Layanan SMS Center dengan mengirim SMS ke 1708 dengan format KOTAGORONTALO spasi ISI ADUAN terkait Pengaduan, Penyampaian Aspirasi dan Permintaan Informasi;
3. Masyarakat Dapat Mendatangi langsung Unit Pelayanan Publik Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Gorontalo yang dituju.

Waktu Penyelesaian

DINAS KOMINFO DAN PERSANDIAN



Jalan Jendral Sudirman, Kelurahan Limba U2, Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo,
Provinsi Gorontalo. 96115 0435821012

kominfo.gorontalokota.go.id

Pemerintah Kota Gorontalo / DINAS KOMINFO DAN PERSANDIAN

5 Hari kerja

1. Maksimal 3 hari Aduan harus Diverifikasi oleh Admin Kota Gorontalo;
2. Permintaan Informasi dan Keluhan Harus Ditindaklanjuti oleh Instansi Pemerintah Daerah dalam waktu 5 Hari Kerja;
3. Laporan berupa Pengaduan dan Pelanggaran tanpa Memerlukan Pemeriksaan Lapangan Harus Ditindaklanjuti oleh Instansi Pemerintah Daerah dalam Waktu 14 Hari Kerja;
4. Penyampaian Aspirasi Maksimal Diselesaikan dalam Waktu 5 Hari Kerja.
5. Laporan berupa Pengaduan dan Berkadar Pemeriksaan Lapangan Harus Ditindaklanjuti oleh Instansi Pemerintah Daerah dalam Waktu Maksimal 60 Hari Kerja;

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!)

Pengaduan Layanan

DINAS KOMINFO DAN PERSANDIAN



Jalan Jendral Sudirman, Kelurahan Limba U2, Kecamatan Kota Selatan, Kota Gorontalo,
Provinsi Gorontalo. 96115 0435821012

kominfo.gorontalokota.go.id

Pemerintah Kota Gorontalo / DINAS KOMINFO DAN PERSANDIAN

1. Admin Nasional Menerima dan Mengelola Pengaduan, Penyampaian Aspirasi dan Permintaan Informasi Melalui Website <https://www.lapor.go.id> dan Melakukan Verifikasi, Identifikasi dan Disposisi Laporan kepada Admin Instansi Pemerintah Daerah Jika Pengaduan, Penyampaian Aspirasi dan Permintaan Informasi termaksud Bukan Kewenangan Kab/Kota, maka Pengaduan, Penyampaian Aspirasi dan Permintaan Informasi Dikembalikan kepada Admin Nasional;
2. Admin Kota Gorontalo sebagai Admin Instansi Pemerintah Daerah Memverifikasi, Menyampaikan Pengaduan, Penyampaian Aspirasi dan Permintaan Informasi yang Masuk kepada Pejabat Penghubung, Selanjutnya Pejabat Penghubung Segera Mengkomunikasikan dengan Bidang/Unit Terkait Pengaduan, Penyampaian Aspirasi dan Permintaan Informasi di Perangkat Daerah kemudian Menganalisa, Menindaklanjuti serta Memberikan Jawaban Tindaklanjutnya;
3. Jika Pelapor Puas dengan Jawaban/Tindaklanjut Instansi, maka Pengaduan, Penyampaian Aspirasi dan Permintaan Informasi dinyatakan Selesai. Namun, jika Pelapor Tidak Puas, maka akan kembali ke Prosedur Sebelumnya;
4. Pengelolaan Pengaduan, Penyampaian Aspirasi dan Permintaan Informasi yang Disampaikan Langsung Ke Unit Pelayanan Perangkat Daerah, Pejabat Penghubung selanjutnya Menyampaikan kepada Admin Instansi agar Diinput ke Sistem SP4N-LAPOR.