



## DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Pangeran Suriansyah No. 5 Rt. 02 Rw. 03 70711 082254530084

[diskominfo.banjarbarukota.go.id](http://diskominfo.banjarbarukota.go.id)

Pemerintah Kota Banjar Baru / DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

# Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)

No. SK :

## Persyaratan

1. Memiliki email dan no ponsel yang aktif untuk pembuatan akun (bila kanal yang digunakan adalah aplikasi SP4N-LAPOR dan website lapor.go.id)
2. Memiliki ponsel dan pulsa (bila kanal yang digunakan adalah SMS 1708)
3. Fotocopy Identitas (bila pelapor datang langsung)

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Sampaikan aspirasi atau laporan pada kanal pengaduan yang tersedia (SMS 1708, aplikasi SP4N-LAPOR, website lapor.go.id). Uraikan kronologis laporan, waktu dan tanggal kejadian, dengan bahasa yang santun. Lampirkan foto/dokumen/video untuk memperkuat laporan
2. Pastikan aspirasi atau laporan yang disampaikan relevan dengan kinerja Pemerintah
3. Admin akan memverifikasi laporan yang didisposisikan oleh admin pusat dan meneruskannya kepada instansi terlapor untuk ditindaklanjuti
4. Pelapor akan mendapatkan notifikasi bila laporan mendapat tanggapan

## Waktu Penyelesaian

0

Jangka waktu tindaklanjut pengaduan tergantung dari ringan/sedang/beratnya permasalahan.

ringan (apresiasi, aspirasi, dan permintaan informasi) : maks. 7 hari kerja

sedang (pengaduan tidak berkadar pengawasan, penyelesaian oleh satu instansi) : maks. 14 hari kerja

berat (pengaduan berkadar pengawasan, indikasi penyalahgunaan wewenang, penyelesaian oleh banyak instansi (lintas sektoral) : maks. 30 hari kerja

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan



## DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Pangeran Suriansyah No. 5 Rt. 02 Rw. 03 70711 082254530084

[diskominfo.banjarbarukota.go.id](http://diskominfo.banjarbarukota.go.id)

Pemerintah Kota Banjar Baru / DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

1. Tindaklanjut aspirasi dan pengaduan

### **Pengaduan Layanan**

Masyarakat dapat melaporkan penanganan laporan yang tidak tuntas sesuai jangka waktu yang ditetapkan kepada Ombudsman RI (Halo Ombudsman : 137, Whatsapp : 082137373737, email : [pengaduan@ombudsman.go.id](mailto:pengaduan@ombudsman.go.id))