



## Dinas Komunikasi dan Informatika

JALAN DIPONEGORO NO.139 SIDOARJO 61213 031.8073915

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

Pemerintah Kab. Sidoarjo / Dinas Komunikasi dan Informatika

# Pengaduan Publik

No. SK : 000.8.3.2/476/438.5.14/2024

## Persyaratan

1. Melalui SP4N-LAPOR : memiliki akun SP4N-LAPOR
2. Melalui media sosial : memiliki akun media sosial
3. Melalui call center 112
4. Nomor Handphone
5. Informasi titik lokasi
6. Foto kejadian
7. Karti identitas (khusus darurat medis)
8. Melalui media sosial : memiliki akun media sosial

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengguna layanan menyampaikan aduan pada kanal SP4N-LAPOR web, <https://www.lapor.go.id/>
2. Pengguna layanan menerima nomor tiket aduan yang menunjukkan bahwa pengaduan telah diterima
3. Pengguna layanan menerima respon aduan yang akan dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada aplikasi pengaduan.
4. Pengguna layanan menyampaikan aduan pada kanal call center 112 selama 24 jam
5. Pengguna layanan menerima nomor tiket aduan yang menunjukkan bahwa pengaduan telah diterima
6. Pengguna layanan menerima respon aduan yang akan dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada aplikasi pengaduan.
7. Pengguna layanan menyampaikan aduan pada kanal media sosial Instagram @diskominfosidoarjo, @112sidoarjo.
8. Pengguna layanan menerima nomor tiket aduan yang menunjukkan bahwa pengaduan telah diterima.
9. Pengguna layanan menerima respon aduan yang akan dikirimkan melalui email atau info kontak yang tertera pada aplikasi pengaduan.

## Waktu Penyelesaian



## Dinas Komunikasi dan Informatika

JALAN DIPONEGORO NO.139 SIDOARJO 61213 031.8073915

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

Pemerintah Kab. Sidoarjo / Dinas Komunikasi dan Informatika

3 Hari

1. Pengaduan melalui kanal SP4N-LAPOR paling cepat 3 hari kerja.
2. Pengaduan melalui kanal call center 112 dan media sosial paling cepat 1 hari kerja.

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Tidak ada biaya / gratis

### Produk Pelayanan

1. Pengaduan Publik

### Pengaduan Layanan

Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui :

1. Kanal pengaduan SP4N-LAPOR
  - a. Website [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)
  - b. SMS melalui nomor 1708
  - c. Twitter @lapor1708
  - d. Aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!
2. Telepon/WA : 085186865112
3. Email : [cckabsda112@gmail.com](mailto:cckabsda112@gmail.com)