



Dinas Komunikasi dan Informatika

Jalan Rahadi Oesman no 3 781111 8181771

www.diskominfo.pontianak.go.id

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Komunikasi dan Informatika

Pelayanan Pengaduan Masyarakat/ Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!)

No. SK : Nomor 18 Tahun 2024

Persyaratan

1. Laporan Kejadian
2. Media Pelaporan (Website, Aplikasi)
3. Identitas pelapor (alamat surat elektronik/email dan telepon)
4. Lokasi laporan kejadian (alamat kelurahan, kecamatan) keterangan foto laporan kejadian

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dinas Komunikasi dan Informatika



Jalan Rahadi Oesman no 3 781111 8181771

www.diskominfo.pontianak.go.id

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Komunikasi dan Informatika

1. Laporan kejadian, berkaitan dengan pelayanan publik dan infastruktur di Kota Pontianak disampaikan melalui aplikasi android/iOS SP4N-LAPOR!, website di lapor.go.id, atau SMS ke 1708. Pelapor harus mengisi identitas dan melengkapi laporan dengan lokasi yang jelas (alamat, kelurahan dan kecamatan), juga keterangan foto pendukung laporan kejadian.
2. Admin Pengaduan Publik menerima laporan kejadian setelah melalui verifikasi dari pusat. Kemudian dilakukan verifikasi kedua dari admin untuk memeriksa kelengkapan informasi, lokasi dan dokumen pendukung laporan kejadian. Apabila kurang lengkap, maka dapat dikembalikan kepada pelapor untuk melengkapi informasi yang diperlukan. Jika laporan kejadian tidak sesuai kewenangan Pemerintah Kota Pontianak, maka admin dapat mengembalikan laporan tersebut ke Admin Pusat.
3. Apabila laporan sudah lengkap informasinya dan sesuai dengan kewenangan Pemerintah Kota Pontianak, maka Admin Pengaduan Publik bersama Analis Pengaduan Publik, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik akan menganalisa dan berkoordinasi dengan OPD terkait untuk meneruskan laporan. Kemudian admin akan meneruskan laporan kejadian ke OPD yang sesuai kewenangan untuk menindaklanjutinya.
4. Laporan kemudian diterima Pejabat Penghubung di OPD, dalam hal ini status laporannya terverifikasi (belum ditindaklanjuti). Dalam waktu 60 hari laporan diproses dan Pejabat Penghubung harus memberikan informasi atau tanggapan terkait laporan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!.
5. Pejabat penghubung di OPD yang sudah memberikan tanggapan laporan kejadian, maka status laporan berubah dari terverifikasi (belum ditindaklanjuti) menjadi Proses. Dalam waktu 10 hari jika tidak ada tanggapan balik dari pelapor, maka dapat dinyatakan selesai secara otomatis.
6. Admin Pengaduan Publik akan mengecek proses tindaklanjut laporan, dapat berkoordinasi dan mengingatkan kembali apabila laporan kejadian belum ditanggapi Pejabat Penghubung di OPD.
7. Admin Pengaduan Publik akan merekap laporan bulanan terkait aktivitas laporan kejadian yang diproses Pemerintah Kota Pontianak. Laporan bulanan ini akan menjadi evaluasi yang selanjutnya oleh Analis Pengaduan Publik dan Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik untuk dilakukan monitoring dan evaluasi laporan pengaduan publik.

Waktu Penyelesaian

3 Hari

3 hari kerja untuk verifikasi dari Admin Pengaduan Publik

60 hari kerja + waktu penyelesaian laporan dari masing-masing OPD



Dinas Komunikasi dan Informatika

Jalan Rahadi Oesman no 3 781111 8181771

www.diskominfo.pontianak.go.id

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Komunikasi dan Informatika

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. SP4N-LAPOR!

Pengaduan Layanan

- a. Media sosial (Facebook, Instagram) Pemerintah Kota Pontianak dan Diskominfo Kota Pontianak
- b. Tersedianya kotak pengaduan di Diskominfo Kota Pontianak
- c. Tatap muka langsung dengan pejabat Pengelola Pengaduan
- d. Website : diskominfo.pontianak.go.id
- e. E-mail : diskominfo@pontianak.go.id