



Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian

JALAN KENARI 56 55165

Pemerintah Kota Yogyakarta / Dinas Komunikasi Informatika dan
Persandian

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

No. SK :

Persyaratan

1. Menuliskan judul laporan
2. Menuliskan isi laporan yang relevan dengan kinerja pemerintah
3. Menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar
4. Bukan merupakan ujaran kebencian, SARA dan caci maki.
5. Menceritakan kronologis kejadian yang ingin dikeluhkan. Jika dibutuhkan, sertakan juga data diri Anda berupa nama dan NIK serta keterangan lainnya seperti nomor KIP/BPJS/KKS/PKH/KPS.
6. Mencantumkan waktu dan tempat kejadian

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Waktu Penyelesaian

60 Hari

1. Penyelesaian pengaduan tidak memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam 6 hari
2. Penyelesaian pengaduan memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam 14 hari
3. Penyelesaian pengaduan yang tidak dapat diselesaikan dengan batas waktu yang ditentukan, diberikan perpanjangan waktu sampai dengan 60 hari

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan



Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian

JALAN KENARI 56 55165

Pemerintah Kota Yogyakarta / Dinas Komunikasi Informatika dan
Persandian

1. pengaduan

Pengaduan Layanan

1. Admin Perangkat Daerah atau pejabat penghubung meneruskan pengaduan yang telah dinyatakan lengkap kepada perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik sesuai bidangnya.
2. pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Perangkat Daerah atau pejabat penghubung
3. Pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 perangkat daerah dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut