



## Sekretariat Daerah

Jalan Jenderal Sudirman No. 37 Ketapang 78813 085391159911

<http://setda.ketapang.go.id>

Pemerintah Kab. Ketapang / Sekretariat Daerah

# Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi

No. SK : 748/UMUM-C/2023

## Persyaratan

- a. Surat Tugas b. Surat permintaan data, laporan, informasi c. Tanda pengenal/identitas

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur



- Prosedur : a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi c. Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi d. Menerima data/informasi

## Waktu Penyelesaian

3 Hari

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

- Data, Laporan, Informasi

## Pengaduan Layanan



## Sekretariat Daerah

Jalan Jenderal Sudirman No. 37 Ketapang 78813 085391159911

<http://setda.ketapang.go.id>

Pemerintah Kab. Ketapang / Sekretariat Daerah

a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :

- 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
- 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
- 3) WA : 081251528811
- 4) Telepon : 0534 – 32555, 32655, 32755, Fax. (0534) 32090
- 5) Faximile : (0534) 32555
- 6) Email : organisasi.setda@ketapangkab.go.id
- 7) *Online* melalui website SP4N-LAPOR! ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id))

b. Alur Penanganan Pengaduan:

1. Penggunaan Layanan Menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis
2. Pejabat Pengelola pengaduan menerima aduan
3. Tim Pengelola Pengaduan
4. Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan

c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.