



Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik

Jalan Dr. Sudarsono No. 40 45134 0231 8804620

dkis.cirebonkota.go.id

Pemerintah Kota Cirebon / Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik / Bidang
Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik

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

No. SK :

Persyaratan

1. Memberikan informasi sesuai 5 W + 1 H
2. Melampirkan bukti / eviden pendukung

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Laporkan keluhan atau aspirasi anda dengan jelas dan lengkap
2. Dalam 3 (tiga) hari kerja, laporan Anda akan diverifikasi dan diteruskan kepada instansi berwenang
3. Dalam 5 hari, instansi akan menindaklanjuti dan membalas laporan Anda
4. Anda dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 hari
5. Laporan Anda akan terus ditindaklanjuti hingga terselesaikan

Waktu Penyelesaian

14 Hari kerja

Pengaduan yang masuk melalui Kanal <https://cirebonkota.lapor.go.id/> akan dilakukan langkah sebagai berikut;

1. Memverifikasi aduan dan memberikan respon awal kepada pengadu pada saat admin Lapor Kota Cirebon memberikan informasi
2. Menginformasikan kepada Pejabat Penghubung terkait aduan yang masuk
3. Memberikan informasi kepada bidang yang berkaitan dengan aduan yang disampaikan
4. Melakukan tindaklanjut
5. Memberikan respon tindaklanjut disertai eviden pendukung dengan batas waktu maksimal 14 Hari Kerja
6. Menunggu respon atau tanggapan dari pengadu terkait hasil respon tindaklanjut
7. Aduan dianggap selesai jika 10 Hari dari respon tindaklanjut pengadu tidak memberikan tanggapan namun jika memberikan tanggapan maka akan dilakukan respon kembali sebanyak 2 (dua) kali kemudian diagendakan untuk melakukan pertemuan dengan pengadu dan beberapa pejabat terkait



Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik

Jalan Dr. Sudarsono No. 40 45134 0231 8804620

dkis.cirebonkota.go.id

Pemerintah Kota Cirebon / Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik / Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. SP4N Lapor

Pengaduan Layanan

Pengaduan yang dilakukan melalui Kanal [SP4N LAPOR](#) atau SMS ke 1708 berupa

1. Pengaduan berkadar pengawasan (Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan yang memerlukan **tindakan pengawasan lebih lanjut** karena terkait dengan potensi pelanggaran, penyimpangan, atau ketidakpatuhan terhadap aturan yang berlaku)
2. Pengaduan tidak berkadar pengawasan (Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan yang terkait dengan **pelayanan sehari-hari** yang tidak memerlukan tindakan investigasi mendalam. Fokusnya adalah pada **perbaikan langsung layanan publik** untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.)