



PEMERINTAH KABUPATEN KAYONG UTARA
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Akcaya No. 02 Sukadana, Kabupaten Kayong Utara, Kalimantan Barat, Kode Pos 78852

Standar Pelayanan Pelaporan di SP4N Lapor

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	: Melaporkan aduan melalui website lapor.go.id dan mengisi detil laporan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none">1. Menuliskan judul laporan2. Menuliskan isi laporan3. Melaporkan kejadian jenis kedaruratan4. Mencantumkan waktu dan tempat kejadian
2	Prosedur/Alur Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon Membawa Persyaratan;2. Berpakaian sopan dan rapi;3. Melapor dan Menemui Petugas;4. Menyampaikan Maksud dan Tujuan;5. Pengelola menerima pengadu di tempat penyelenggara;6. Pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan dan apabila substansi pengaduan diluar kewenangan penyelenggara, maka berkas pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada pengadu;7. Dalam hal substansi pengaduan sudah sesuai dengan kewenangan penyelenggara, maka pelapor akan diarahkan untuk menggunakan aplikasi SP4N Lapor; dan/atau karena kondisi tertentu pelapor tidak mampu menulis dan/ atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: <ol style="list-style-type: none">1. 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan;2. 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan, sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan; dan3. 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan
5	Biaya / Tarif	: Tidak ada biaya
6	Produk	: Laporan SP4N Lapor
7	Pengelola Pengaduan	: <ol style="list-style-type: none">1. akses langsung ke website (www.lapor.go.id);2. mobile aplikasi SP4N Lapor; SMS ke 1708; dan/atau3. Media Sosial yang terhubung pada aplikasi sistem pengaduan.
8	Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;3. Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 680 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Umum Bidang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;4. Peraturan Bupati Kayong Utara Nomor 79 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Pemerintah Kabupaten Kayong Utara.

9	Sarana dan Prasarana		1. Jaringan Interner; 2. Komputer.	
10	Jumlah Pelaksana	:	1 Orang	
11	Kompetensi Pelaksana	:	Mengetahui Peraturan Tentang Privasi Pelapor (Anonim, Rahasia atau Umum)	
12	Pengawasan Internal	:	Pengawasan langsung oleh Kepala Bidang	
13	Jaminan Pelayanan	:	Sesuai Panduan Layanan SP4N Lapor	
14	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	Sistem Pengaman dengan Kerahasiaan dan Anonim Identitas Pelapor	
15	Evaluasi Kinerja Pelayanan	:	Laporan Perkembangan dan Tindak Lanjut Laporan	