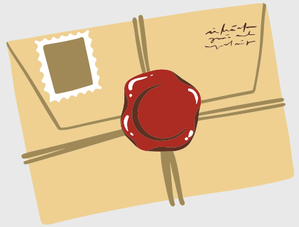
# STANDAR PELAYANAN DATA LAPORAN DAN INFORMASI

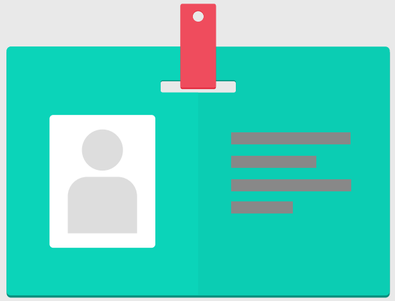
## PERSYARATAN

SURAT TUGAS



DOKUMEN/BERKAS PENDUKUNG

TANDA PENGENAL/ID



# SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

## 1 TAMU/PENGGUNA LAYANAN

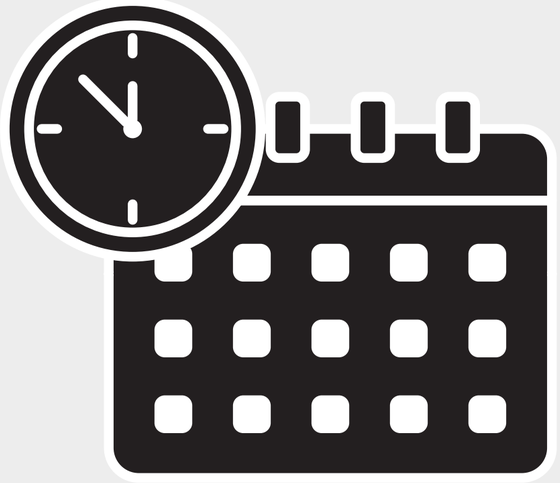
## 2 PETUGAS INFROMASI

## 3 MENERIMA LAYANAN PERMINTAAN DATA/INFORMASI

Prosedur :

- Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi .Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi
- Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi
- Menerima data/informasi

# JANGKA WAKTU PENYELESAIAN



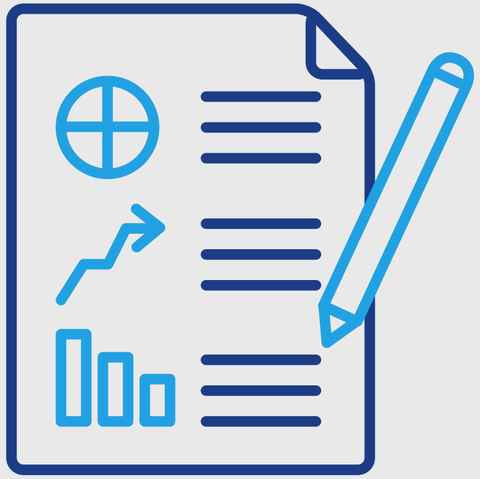
**3 HARI**

# BIAYA

GRATIS

# PRODUK PELAYANAN

## DATA



## LAPORAN

## INFORMASI

# PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

PENGADUAN DAPAT DILAKUKAN MELALUI :

- TATAP MUKA LANGSUNG KEPADA PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN;
- TERTULIS DISAMPAIKAN KE KOTAK PENGADUAN;WA : 089518510075
- TELEPON : (0561) 736541 EXT. 233
- FAXIMILE : (0561) 730062
- EMAIL : ORGANISASI@KALBARPROV.GO.IDONLINE MELALUI WEBSITE SP4N-LAPOR! (WWW.LAPOR.GO.ID)

# ALUR PENANGANAN PENGADUAN

**PENGGUNA LAYANAN MENYAMPAIKAN ADUAN SECARA TERTULIS/LISAN/ TELEPON**

**PEJABAT PENGELOLA PENGADUAN MENERIMA ADUAN**

**TIM PENGELOLA ADUAN**

**PENGGUNA LAYANAN MENERIMA JAWABAN ADUAN**

**Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :**

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