



**PEMERINTAH KABUPATEN MAROS**  
**DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN**

Jl. Asoka No.5 Maros, telp/fax (0411) 388 1264 Kode pos 90516  
email: [kominfo@maroskab.go.id](mailto:kominfo@maroskab.go.id) Website: [www.maroskab.go.id](http://www.maroskab.go.id)

**STANDAR PELAYANAN SP4N LAPOR !**

- Satuan Kerja : DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN KABUPATEN MAROS
- Jenis Pelayanan : Pelayanan SP4N Laporan! Kabupaten Maros
- Daftar Hukum :
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
  - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
  - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi
  - Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik
  - Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 No 75, tambahan Lembaran Negara No.3871)
  - SK Bupati Maros Nomor 898/KPTS/067/VII/2023 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N Laporan) Kabupaten Maros Tahun 2023

| NO | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Persyaratan | Pengaduan dilakukan dengan kanal website SP4N Laporan atau SMS ke No.1708 dilampirkan dengan identitas lengkap pelapor dan kronologi kejadian                                                                                                                                                                                                          |
| 2  | Prosedur    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelapor mengirimkan aduan ke kanal SP4N Laporan</li><li>2. Admin KemenPAN &amp; RB mendisposisi aduan ke Diskominfo</li><li>3. Admin Diskominfo Menverifikasi disposisi aduan, jika sesuai kewenangan akan diteruskan ke OPD, jika tidak sesuai dengan kewenangan akan dikembalikan ke MenPAN &amp;</li></ol> |

|   |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                       | <p>RB</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Admin OPD Menverifikasi disposisi aduan, jika sesuai tugas dan fungsi akan ditindaklanjuti, jika tidak sesuai tugas dan fungsi akan dikembalikan ke Diskominfo</li> <li>Admin Diskominfo mengkonfirmasi hasil tindaklanjut aduan</li> <li>Admin KemenPAN &amp; RB Menverifikasi hasil tindaklanjut aduan. Jika sesuai akan diteruskan ke Pelapor, jika tidak sesuai akan dikembalikan ke diskominfo</li> <li>Pelapor menerima Laporan tindaklanjut aduan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3 | Waktu Pelayanan       | <p>Hari Kerja</p> <p>Senin- Kamis : 08.00 - 16.15</p> <p>Jumat : 08.00 - 15.30</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4 | Produk Pelayanan      | Layanan Pengaduan Online Via Website SP4N-Lapor dan SMS SP4N Lapor No.1708                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5 | Pengelolaan Pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan Tidak Langsung <ol style="list-style-type: none"> <li>Telepon : 0411- ( 3881264)</li> <li>Email : <a href="mailto:diskominfo_sp@maroskab.go.id">diskominfo_sp@maroskab.go.id</a></li> <li>Website : <a href="http://www.maroskab.go.id">www.maroskab.go.id</a></li> <li>Twitter : maros_kab</li> <li>IG : pemkab_maros</li> <li>Pejabat Pengaduan : Muhammad Asry Azis Zakaria, SE</li> <li>No.HP : 081257143131</li> </ol> </li> <li>Pengaduan Langsung <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas</li> <li>Petugas merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi</li> <li>Apabila petugas tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke pejabat Dinas Kominfo-SP Kabupaten Maros.</li> <li>Pejabat Dinas Kominfo- SP menyelesaikan permasalahan sampai mendapat solusi</li> </ol> </li> </ol> |
| 6 | Sarana dan Prasarana  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Dokumen SP4N Lapor</li> <li>Seperangkat Komputer</li> <li>Ruang Pelayanan</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7 | Kompetensi            | <ol style="list-style-type: none"> <li>Minimal D3 atau Sederajat</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    |                                            |                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | pelaksana                                  | 2. Mampu berkomunikasi dengan baik<br>3. Memiliki pengetahuan tentang informasi publik<br>4. Mampu mengoperasikan komputer |
| 8  | Pengawasan Internal                        | Kepala Bidang Humas Informasi dan Komunikasi Publik                                                                        |
| 9  | Jumlah Pelaksana                           | 1 Orang                                                                                                                    |
| 10 | Jaminan Pelaksana                          | Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya                                                                                    |
| 11 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. Lingkungan aman<br>2. Kondisi ruangan nyaman                                                                            |
| 12 | Evaluasi Kerja                             | Dilaksanakan setiap tiga Bulan sekali oleh Pimpinan                                                                        |

Ditetapkan di Maros.  
 Pada Tanggal 29 September 2025

Kepala Dinas  
  
 H. Agustian, S.IP., M.Si  
 Pembina Utama Muda, IV/c  
 NIP. 197308201992021001