



# MENGENAL ALUR KERJA



LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT



## PELAPORAN

- Masyarakat mengirimkan laporan melalui situs <https://www.lapor.go.id/>, SMS 1708 dan aplikasi mobile
- Laporan **diverifikasi oleh administrator LAPOR!** untuk kejelasan dan kelengkapan
- **Diteruskan ke instansi K/L/D terkait** paling lambat 3 hari kerja setelah pelaporan

## TINDAK LANJUT PELAPORAN

- **Mempublikasikan setiap laporan** yang sudah diteruskan
- **Memberikan notifikasi** kepada pelapor
- Instansi K/L/D diberikan waktu 5 hari kerja untuk **melakukan koordinasi internal dan perumusan tindak lanjut laporan**
- Apabila sudah ada rumusan tindak lanjut, **pelapor dapat memperoleh informasi di halaman tindak lanjut laporan**



## PENUTUPAN LAPORAN

- Laporan dianggap selesai jika sudah ada **tindak lanjut dari instansi K/L/D terkait**
- Diberikan **waktu 10 hari kerja dari tindak lanjut** tanpa adanya balasan dari pelapor di halaman tindak lanjut laporan