

Tata Cara Pelaporan atau Pengaduan Keberatan Dinas Perhubungan Kota Samarinda

Masyarakat yang merasa tidak puas terhadap layanan atau ingin menyampaikan pengaduan serta keberatan atas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Samarinda dapat melaporkannya melalui tiga kanal resmi berikut:

1. Melalui *direct message* (dm) akun resmi Instagram Dinas Perhubungan Kota Samarinda (@dishubkotasamarinda)

2. Melalui Call Center WhatsApp Dinas Perhubungan Kota Samarinda

Pelaporan atau pengaduan dapat disampaikan secara langsung melalui pesan WhatsApp ke nomor **Call Center Dinas Perhubungan Kota Samarinda** sebagai berikut:

- Whatsapp resmi **Bidang Sarana Prasarana** Dinas Perhubungan Kota Samarinda : 0821-5581-1270
- Whatsapp resmi **sub koordinator Perparkiran** : 0812-5564-7588
- Tulis pesan dengan format yang jelas, mencakup:
 - **Nama lengkap pelapor**
 - **Waktu dan lokasi kejadian**
 - **Uraian peristiwa atau keluhan**
 - **Bukti pendukung** (jika ada, seperti foto/video)
- Kirim pesan ke nomor WhatsApp yang telah disediakan
- Petugas akan memberikan respon awal maksimal dalam waktu **2x24 jam hari kerja**
- Pelapor akan dihubungi kembali jika diperlukan informasi tambahan atau untuk tindak lanjut penyelesaian laporan

3. Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional)

Pengaduan juga dapat disampaikan secara digital melalui aplikasi **SP4N-LAPOR!**, yang dapat diakses melalui:

- **Website:** www.lapor.go.id
- **Aplikasi mobile SP4N-LAPOR!** (tersedia di Google Play Store dan App Store)

Langkah-langkah pelaporan melalui aplikasi SP4N-LAPOR!:

1. Unduh dan buka aplikasi SP4N-LAPOR!
2. Lakukan pendaftaran atau login menggunakan akun yang valid
3. Klik menu "**Buat Laporan**"
4. Pilih instansi tujuan: **Dinas Perhubungan Kota Samarinda**
5. Isi formulir pengaduan secara lengkap dan jelas
6. Unggah dokumen atau bukti pendukung jika ada
7. Klik "**Kirim Laporan**"

Setelah laporan terkirim, pelapor dapat memantau proses tindak lanjut melalui aplikasi secara berkala. Laporan akan diverifikasi dan ditindaklanjuti sesuai standar pelayanan maksimal dalam waktu **5 hari kerja**.

Catatan:

- Semua laporan dan pengaduan akan diproses secara profesional, transparan, dan akuntabel.
- Identitas pelapor dijamin kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.