TATA CARA PENGADUAN

1. Sarana penyampaian pengaduan, dapat melalui No telepon (0756) 21290, Kotak Pengaduan dan datang langsung ke Kantor DPMDPPKB
2. Pengaduan langsung diterima oleh Pejabat yang mengelola pengaduan DPMDPPKB
3. Admin Instansi/Organisasi melakukan telaah dan verifikasi atas pengaduan yang diterima paling lama 3 (tiga) hari kerja, dalam bentuk:

   a) memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pelapor,substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima;

   b) merumuskan apakah laporan pengaduan berupa sengketa atau berupa indikasi pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku;

   c) mengidentifikasi subjek dan objek pengaduan;

d) melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan;

e) memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim danrahasia;

f) menentukan kelayakan dan kelengkapan pengaduan untuk diteruskan kepada pejabat penghubung atau tidak;

g) apabila pengaduan telah dinyatakan lengkap, Admin instansi/organisasi meneruskan pengaduan kepada pejabat penghubung di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan sesuai dengan prosedur yang berlaku;

h) apabila substansi pengelolaan pengaduan yang bersifat aspirasi dapat diteruskan dan/atau direspon langsung oleh Admin Instansi/Organisasi;

i) pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih dari 1 (satu) instansi dapat ditembuskan kepada pihak yang memiliki kewenangan terhadap pengaduan tersebut;

j) apabila pengaduan dinyatakan tidak lengkap, Admin instansi/organisasi wajib meminta kelengkapan data kepada pengadu;

k) pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan;

l) apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Admin instansi/organisasi meneruskan pengaduan kepada Admin Nasional.

m) pengaduan terkait penyalahgunaan kewenangan dan pelanggaran hukum oleh aparatur, Admin Instansi/Organisasi berkoordinasi dengan Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) yang terhubung

dengan SP4N-LAPOR! Untuk ditindaklanjuti.

n) melakukan input pengaduan secara langsung baik berupa,surat pengaduan, tatap muka, call center, dsb, kedalam aplikasi SP4N-LAPOR!.

Pejabat penghubung di setiap Penyelenggara memberikan telaah, verifikasi dan respon terhadap pengaduan yang diterima sesuai dengan jangka waktu penyelesaian yang telah ditentukan, dalam bentuk:

1) memverifikasi pengaduan mulai dari identitas pengadu,substansi sampai data dukung pengaduan yang diterima melalui Satuan Kerja Penyelenggara untuk disampaikan kedalam sistem SP4N-LAPOR!;

2) memastikan perlu atau tidaknya penggunaan fitur anonim dan rahasia;

3) memverifikasi kesesuaian kewenangan pengaduan yang diterima melalui Admin Instansi/Organisasi;

4) merespon pengaduan yang diterima sesuai dengan kewenangannya;

5) apabila pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya, Pejabat Penghubung meneruskan pengaduan kepada Admin Instansi/Organisasi.

Jangka Waktu Tindak Lanjut Penyelesaian Pengaduan

Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu penyelesaian sejak pengaduan diterima oleh pejabat penghubung,yakni;

1. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;

2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan

lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;

3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat – lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja;