



BUPATI BUTON UTARA  
PROVINSI SULAWESI TENGGARA

PERATURAN BUPATI BUTON UTARA  
NOMOR 16 TAHUN 2019

TENTANG

TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BUTON UTARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BUTON UTARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendukung pelaksanaan otonomi daerah yang antara lain bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah daerah berkewajiban membangun penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik termasuk memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan publik ;
- b. bahwa untuk menjamin efektivitas, ketertiban, ketepatan waktu dan pelayanan informasi dalam penanganan pengaduan maka perlu disusun tata cara penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Buton Utara di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4690);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
4. Undang-Undang Nomor 14 Nomor 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
10. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Badan Koordinasi Penanaman Modal;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Buton Utara Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Buton Utara (Lembaran Daerah Kabupaten Buton Utara Tahun 2016 Nomor 6);
12. Peraturan Bupati Buton Utara Nomor 23 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara (Berita Daerah Kabupaten Buton Utara Tahun 2016 Nomor 23);

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BUTON UTARA.**

**BAB I  
KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat DPMPSTP adalah Dinas Pemerintah yang bertanggung jawab di bidang penanaman modal yang dipimpin oleh seorang kepala dinas yang bertanggung jawab langsung kepada Bupati.

2. Pengaduan masyarakat adalah keluhan, pengaduan, sumbangan pemikiran, gagasan, atau saran yang bersifat membangun dan disampaikan oleh masyarakat kepada DPMPTSP melalui saluran pengaduan, yang merupakan bentuk penerapan pelaksanaan pengawasan masyarakat.
3. Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah tim yang bertanggung jawab untuk menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat yang tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala DPMPTSP.
4. Petugas Layanan Pengaduan Masyarakat adalah anggota Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat yang di tempatkan pada bagian depan kantor/ front office DPMPTSP.
5. Ruang Layanan Pengaduan Masyarakat adalah tempat untuk menerima dan/atau menindaklanjuti pengaduan masyarakat terkait layanan di DPMPTSP.
6. Pelacakan/tracking Pengaduan adalah sarana bagi masyarakat untuk memantau pengaduan yang disampaikan ke DPMPTSP elektronik.

## BAB II RUANG LINGKUP

### Pasal 2

Ruang Lingkup Peraturan Bupati ini meliputi Pengaduan Masyarakat yang terkait dengan tugas dan fungsi DPMPTSP.

## BAB III JENIS PENGADUAN MASYARAKAT

### Pasal 3

Jenis Pengaduan Masyarakat mencakup pengaduan terhadap hal-hal sebagai berikut:

- a. Waktu penyelesaian yang tidak memenuhi Standard Operating Procedure (SOP) yang telah di tetapkan;
- b. Dugaan kesalahan dalam prosedur pelayanan dan/atau pengambilan tindakan/kebijakan;
- c. Dugaan kesalahan penyajian informasi atau penjelasan;
- d. Petugas kurang optimal dalam memberikan pelayanan;
- e. Kendala teknis dalam proses pengajuan secara dalam jaringan (daring) ;
- f. Pengaduan masyarakat lainnya yang terkait dengan tugas dan fungsi DPMPTSP.

## BAB IV PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

### Pasal 4

- (1) Petunjuk Teknis Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1 yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.

tidak langsung kepada petugas layanan pengaduan masyarakat dengan melampirkan atau menyebutkan identitas diri.

- (3) Penyampaian pengaduan masyarakat secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan langsung secara tatap muka dengan petugas layanan pengaduan masyarakat di ruang layanan pengaduan masyarakat.
- (4) Penyampaian pengaduan masyarakat secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat disampaikan melalui:
  - a. Kotak pengaduan dan saluran pengaduan yaitu kontak DPMPTSP;
  - b. telepon pengaduan;
  - c. DPMPTSP;
  - d. surat faksimile, surat elektronik (surel), atau melalui social media lainnya email bagian pengaduan;
  - e. website DPMPTSP dan media masa lainnya.
- (5) Penyampaian pengaduan masyarakat secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan dengan menggunakan formulir A sebagaimana tercantum dalam Lampiran II.A yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.
- (6) Penyampaian pengaduan masyarakat melalui kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan menggunakan formulir B sebagaimana tercantum pada Lampiran II.B yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.
- (7) Penyampaian pengaduan masyarakat melalui saluran pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan dengan menggunakan formulir C sebagaimana tercantum dalam Lampiran II.C yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.

#### Pasal 5

Dalam penanganan pengaduan masyarakat, Kepala DPMPTSP Kabupaten Buton Utara mendelegasikan wewenang kepada ketua kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat.

### BAB V TINDAK LANJUT

#### Pasal 6

- (1) Tanggapan awal atau jawaban atas pengaduan masyarakat disampaikan langsung secara tatap muka diberikan pada hari yang sama sejak pengaduan diterima oleh petugas layanan masyarakat.
- (2) Tanggapan awal atas pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui surat elektronik diberikan dalam waktu paling lama 24 (dua puluh empat jam) sejak diterimanya pengaduan oleh petugas layanan pengaduan masyarakat.

- (3) Jawaban atas pengaduan masyarakat yang terkait dengan pelayanan perizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a sampai dengan e, diberikan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima, dengan didahului oleh tanggapan awal pada hari pengaduan diterima.
- (4) Dalam hal penanganan pengaduan masyarakat yang memerlukan koordinasi lebih lanjut dengan Kementerian/LPNK, Propinsi, Pemerintah Daerah, Dunia Usaha, dan pemangku kepentingan lainnya, kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat akan berkoordinasi dengan unit DPMPTSP.
- (5) Bagan alur proses pengaduan masyarakat yang di DPMPTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4) tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan ini.

#### Pasal 7

Masyarakat yang menyampaikan pengaduan ke DPMPTSP dapat memantau perkembangannya melalui nomor telpon pengaduan atau website pengaduan.

### BAB VI KELOMPOK KERJA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

#### Pasal 8

Dalam penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 kelompok kerja pengaduan masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. menerima pengaduan masyarakat atas layanan perizinan dan non perizinan;
- b. menindaklanjuti pengaduan masyarakat atas layanan perizinan dan non perizinan.
- c. mengidentifikasi; mengklarifikasi, menelaah atau meneliti, menganalisis dan menyelesaikan masalah yang diadukan masyarakat atas layanan perizinan dan non perizinan;
- d. melakukan koordinasi dengan unit kerja di DPMPTSP untuk menyelesaikan masalah yang diadukan;
- e. memberikan tanggapan atas pengaduan masyarakat terkait layanan perizinan dan non perizinan;
- f. menyusun laporan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat terkait layanan perizinan dan non perizinan dan mengadministrasikan; dan
- g. melaksanakan tugas lain sesuai arahan pimpinan DPMPTSP.

#### Pasal 9

Petugas layanan pengaduan masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. menerima dan mengadministrasikan pengaduan masyarakat yang disampaikan secara langsung dan tidak langsung;

- b. mengidentifikasi, mengklarifikasi, menganalisis, memproses dan menjawab pengaduan masyarakat untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani langsung;
- c. menyampaikan pengaduan masyarakat yang sudah diselesaikan maupun yang tidak dapat diselesaikan secara langsung kepada ketua kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat;
- d. melaksanakan tugas lain sesuai arahan pimpinan DPMPSTSP.

## BAB VII LAPORAN

### Pasal 10

- (1) Kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat mendata jumlah dan jenis pengaduan masyarakat setiap hari kerja.
- (2) Ketua kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat melaporkan rekapitulasi pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya secara periodik setiap minggu kepada kepala DPMPSTSP.

## BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

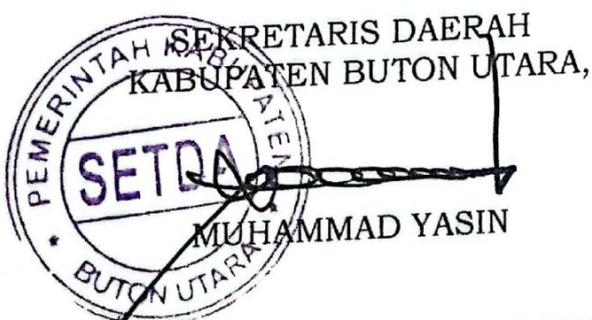
### Pasal 11

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Buton Utara.

Ditetapkan di Buranga,  
pada tanggal 25 - 3 2019



Diundangkan di Buranga  
pada tanggal 25 - 3 2019



BERITA DAERAH KABUPATEN BUTON UTARA TAHUN 2019 NOMOR 16

LAMPIRAN I  
PERATURAN BUPATI BUTON UTARA  
NOMOR 16 TAHUN 2019  
TENTANG TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DI DINAS PENANAMAN MODAL  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

PETUNJUK TEKNIS TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS  
PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

**I. Waktu Pelayanan Pengaduan Masyarakat**

Waktu pelayanan pengaduan masyarakat di ruang layanan pengaduan masyarakat setiap hari kerja:

Senin – Kamis : Pukul 08.00 – 15.30 WIB

Jumat : Pukul 08.00 – 11.30 dan 13.30 – 15.30 WIB

**II. PELAKSANAAN**

Bentuk Penyampaian dan penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dilakukan dengan cara:

**1. Penyampaian dan penanganan pengaduan masyarakat secara langsung**

Penyampaian pengaduan masyarakat secara langsung/tatap muka kepada petugas layanan pengaduan masyarakat, meliputi:

- a. Masyarakat datang langsung ke petugas layanan pengaduan di DPMPSTSP;
- b. Petugas layanan pengaduan masyarakat di DPMPSTSP menerima pengaduan dari masyarakat dan meminta data pendukung yang di perlukan. Dalam hal ini, petugas menggunakan formulir A;
- c. Petugas layanan pengaduan masyarakat di DPMPSTSP mengidentifikasi, menganalisis, memproses dan memberikan penyelesaian untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani langsung;
- d. Petugas layanan pengaduan masyarakat melaporkan pengaduan yang dapat diselesaikan secara langsung maupun pengaduan yang tidak dapat diselesaikan secara langsung kepada Ketua Kelompok Kerja Penanganan Pengaduan Masyarakat, selanjutnya pengaduan yang tidak dapat ditangani secara langsung tersebut akan ditindaklanjuti oleh kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat;
- e. Masyarakat yang pengaduan tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh petugas layanan pengaduan masyarakat akan mendapatkan konfirmasi/jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat atau media elektronik.

**2. Penyampaian dan penanganan pengaduan masyarakat secara tidak langsung**

**a. Melalui Kotak Pengaduan**

- 1) Masyarakat dapat menyampaikan saran, pertanyaan, informasi, pengaduan, keluhan maupun masalah dengan menggunakan formulir B, melalui kotak pengaduan yang tersedia di DPMPSTSP;
- 2) Surat pengaduan akan dikumpulkan oleh petugas layanan pengaduan masyarakat dan menyampaikan kepada kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat;
- 3) Kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat mengidentifikasi, mengklarifikasi menelaah/meneliti, menganalisis dan melakukan koordinasi dengan unit terkait di DPMPSTSP;
- 4) Masyarakat yang menyampaikan pengaduan tersebut akan mendapatkan informasi/jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat.

**b. Melalui Surat**

- 1) Alamat pengaduan masyarakat di DPMPSTSP ditujukan kepada: petugas layanan pengaduan masyarakat;
- 2) Surat pengaduan akan dikumpulkan oleh petugas layanan pengaduan masyarakat;
- 3) Petugas layanan masyarakat mengadministrasikan dan menyampaikan kepada ketua kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat;
- 4) Kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat akan menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat.

**c. Melalui media elektronik**

- 1) Masyarakat dapat menyalurkan pengaduan melalui:
  - Kontak pusat DPMPSTSP Kab Buton Utara :
  - Kontak ruang layanan pengaduan : 085399536501
  - Website DPMPSTSP Kab Buton Utara :
- 2) Hasil komunikasi tersebut selanjutnya dituangkan oleh petugas layanan pengaduan masyarakat dalam formulir C yang memuat
  - a) Identitas masyarakat, terdiri dari:
    - Nama lengkap;
    - Institusi;
    - Alamat lengkap;
    - Nomor telpon yang dapat dihubungi.
  - b) Waktu pengaduan, terdiri dari:
    - Pukul/jam;
    - Hari/tanggal;
    - Sarana pengaduan.
  - c) Materi pengaduan
- 3) Petugas layanan pengaduan masyarakat menyampaikan seluruh formulir C kepada kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat untuk ditindaklanjuti;
- 4) Masyarakat yang menyampaikan laporan ataupun pengaduan tersebut akan mendapatkan informasi/jawaban mengenai perkembangan masalah yang dilaporkan melalui surat atau media elektronik;
- 5) Masyarakat dapat memantau perkembangan pengaduan yang disampaikan melalui situs resmi pengaduan.

**d. Melalui media masa**

- 1) Masyarakat dapat mengirim pengaduan, keluhan maupun informasi melalui media massa baik cetak maupun elektronik;
- 2) Petugas layanan penanganan pengaduan masyarakat mencatat pengaduan melalui media massa ke dalam formulir C;
- 3) Petugas layanan pengaduan masyarakat menyampaikan seluruh formulir C kepada ketua kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat untuk ditindaklanjuti;
- 4) Kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat menjawab pengaduan melalui media massa baik cetak maupun elektronik.

**III. ADMINISTRASI**

Penatausahaan dalam rangka pelaksanaan kegiatan penerimaan, pelayanan dan proses penanganan pengaduan masyarakat menggunakan ketentuan sesuai dengan tata naskah yang berlaku di DPMPTSP.

**IV. MONITORING DAN EVALUASI**

Kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat mendata jumlah dan jenis pengaduan masyarakat setiap hari, dan melaporkan rekapitulasi pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya secara periodik setiap minggu kepada kepala DPMPTSP Kabupaten Buton Utara.

BUPATI BUTON UTARA,  
*Abu Hasan*  
H. ABU HASAN

LAMPIRAN II  
PERATURAN BUPATI BUTON UTARA  
NOMOR 16 TAHUN 2019  
TENTANG TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DI DINAS PENANAMAN MODAL  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

FORMULIR

PETUNJUK TEKNIS TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DINAS  
PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN BUTON UTARA

1. Lampiran II.A formulir A : Penerimaan pengaduan masyarakat secara Langsung.
2. Lampiran II.B formulir B : Pengaduan masyarakat melalui kotak Pengaduan.
3. Lampiran II.C formulir C : Penerimaan pengaduan masyarakat melalui Telepon, surat, facsimile, surel, email, media Massa.



LAMPIRAN IIA  
PERATURAN BUPATI BUTON UTARA  
NOMOR 16 TAHUN 2019  
TENTANG TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DI DINAS PENANAMAN MODAL  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

**FORMULIR A**  
**PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**SECARA LANGSUNG**

- A. Identitas pelapor**  
Nama lengkap :  
Institusi :  
Alamat lengkap :  
**B. Waktu pengaduan**  
Pukul/Jam :  
Hari/Tanggal :  
**C. Masalah pengaduan**  
.....  
.....  
.....  
**D. Uraian pengaduan**  
.....  
.....  
.....  
**E. Penyelesaian**  
.....  
.....  
.....

Buranga.....

(.....)  
Petugas layanan pengaduan masyarakat



LAMPIRAN IIB  
PERATURAN BUPATI BUTON UTARA  
NOMOR 16 TAHUN 2019  
TENTANG TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DI DINAS PENANAMAN MODAL  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

**FORMULIR B**  
**PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI KOTAK PENGADUAN**

Isi Pengaduan

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data Pelapor

Nama Pelapor :

.....

Alamat :

.....

Jenis Kelamin :

.....

Telp./HP :

.....

Email :

.....

**Harap diisi dengan lengkap dan benar, pengaduan anda akan ditangani semestinya dan kerahasiaan pengirim dijamin.**

Buranga,.....

(.....)

Nama Pelapor



LAMPIRAN IIC  
PERATURAN BUPATI BUTON UTARA  
NOMOR 16 TAHUN 2019  
TENTANG TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT DI DINAS PENANAMAN MODAL  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

**FORMULIR C**  
**PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT**  
**MELALUI KONTAK PUSAT/TELEPON/SURAT/FAKSIMILE, MEDIA**  
**ELEKTRONIK DAN MEDIA MASSA**

**A. Identitas Pelapor**

Nama Lengkap :  
Instansi :  
Alamat Lengkap :  
No telepon :

**B. Waktu Pengaduan**

Pukul/jam :  
Hari/tanggal terima :  
Saran Pengaduan :

**C. Materi Pengaduan**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Buranga,.....

(.....)  
Petugas layanan pengaduan masyarakat

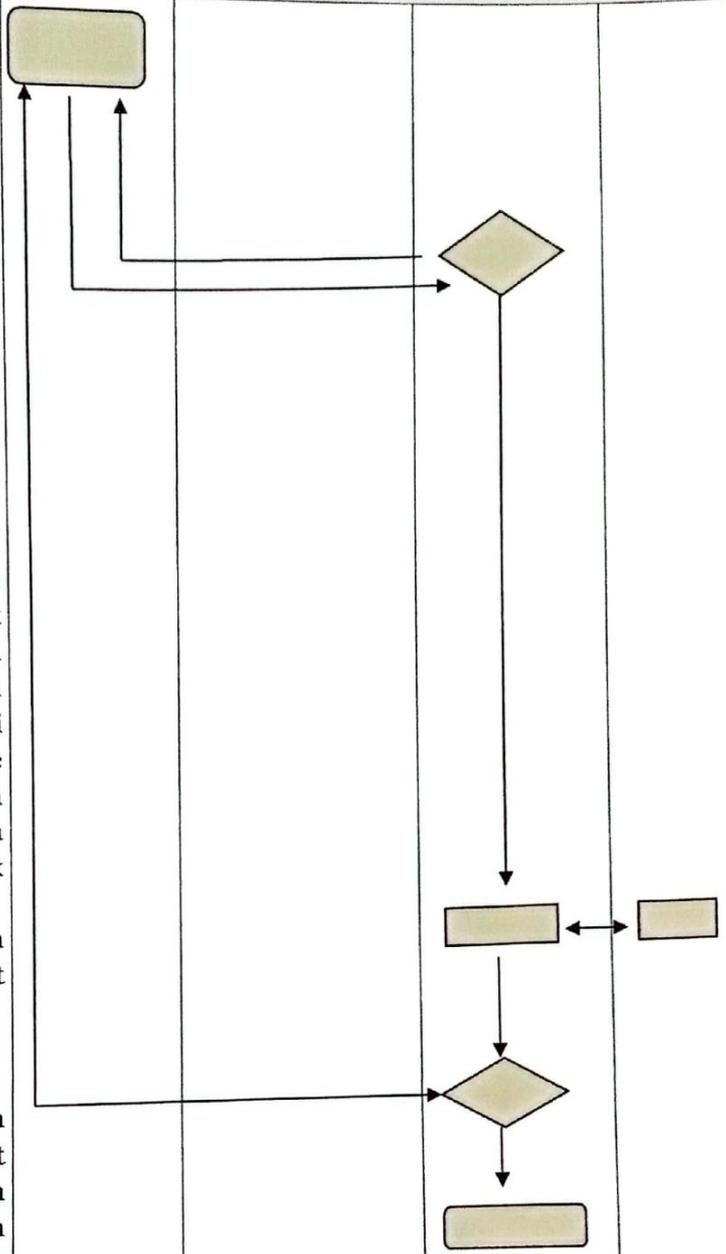




masyarakat.  
Pelaporan dan pengarsipan.

**PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG MELALUI KOTAK PENGADUAN (FORMULIR B)**

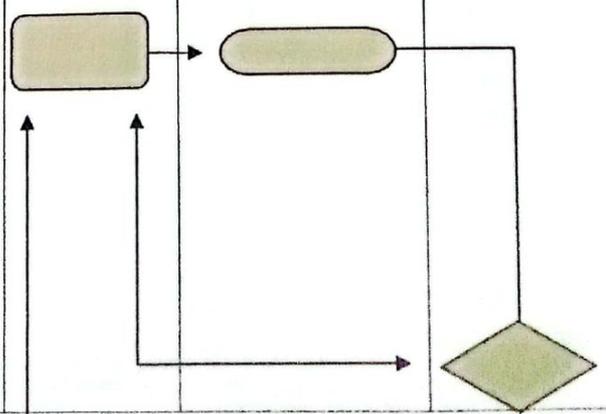
- a. Pengaduan masyarakat dapat disampaikan secara tidak langsung melalui kotak pengaduan.
- b. Kotak pengaduan dikelola oleh petugas layanan pengaduan
- c. Petugas layanan pengaduan masyarakat dapat memberikan tanggapan secara langsung untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani langsung oleh petugas layanan pengaduan masyarakat
- d. Apabila jenis pengaduan yang sifatnya tidak dapat ditangani langsung oleh petugas layanan pengaduan masyarakat, maka materi pengaduan di teruskan ke ketua kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat untuk ditindaklanjuti.
- e. Kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah/meneliti, menganalisis dan melakukan koordinasi dengan unit terkait apabila diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang di adukan.
- f. Kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat memberikan jawaban kepada masyarakat.
- g. Pelaporan dan pengarsipan



**10 hari kerja**

**3. PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG MELALUI SALURAN PENGADUAN (FORMULIR C)**

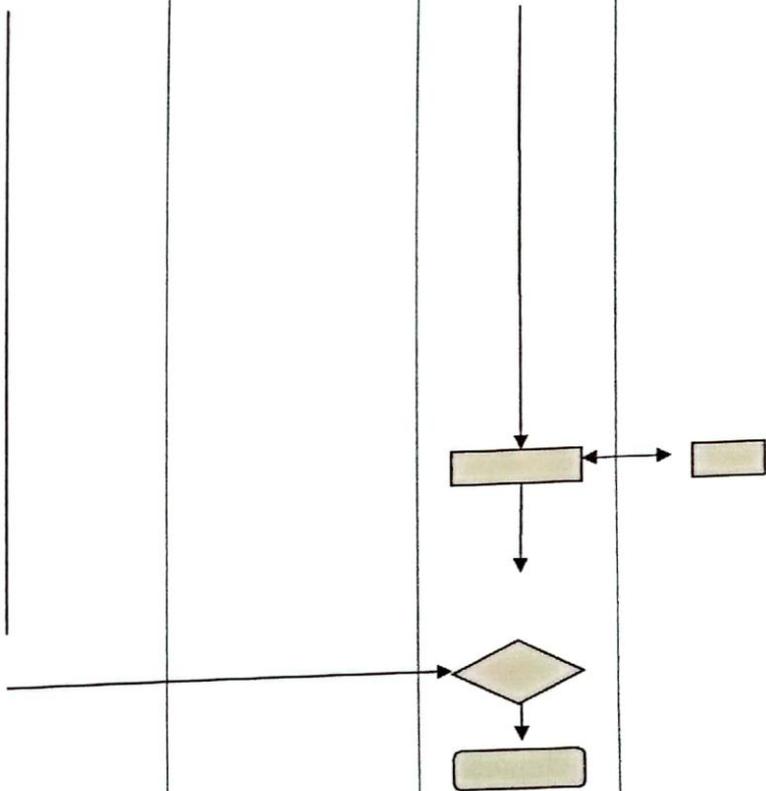
- a. Pengaduan masyarakat yang disampaikan secara tidak langsung melalui saluran pengaduan yaitu Contact center/telepon/surat/faksimili/surat elektronik/twitter/facebook/pesan singkat/laman lapor/ media massa yang diterima oleh petugas layanan pengaduan masyarakat.



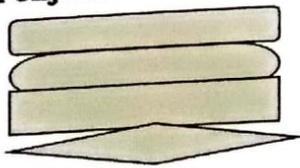
Petugas layanan pengaduan masyarakat dapat memberikan tanggapan secara langsung untuk jenis pengaduan yang sifatnya dapat ditangani langsung oleh petugas layanan pengaduan masyarakat

- c. Apabila jenis pengaduan yang sifatnya tidak dapat ditangani langsung oleh petugas layanan pengaduan masyarakat, maka materi pengaduan di teruskan ke ketua kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat untuk ditindaklanjuti.
- d. Kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat mengidentifikasi, mengklarifikasi, menelaah/meneliti, menganalisis dan melakukan koordinasi dengan unit terkait apabila diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang di adukan.
- e. Kelompok kerja penanganan pengaduan masyarakat memberikan jawaban kepada masyarakat.
- f. Pelaporan dan pengarsipan

10 hari kerja



**Penjelasan Mengenai Simbol SOP**



- Terminator (Mulai dan Selesai)
- Persiapan
- Proses
- Pengambilan Keputusan

