















PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN SECARA TIDAK LANGSUNG

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		PELAPOR	STAF ADMINISTRASI	PETUGAS LAYANAN / ADMIN	BIDANG OPS/ BIDANG PENEGAK	SEKRETARIS	KASAT POL PP	PERSYARATAN KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1.	Staf administrasi menyampaikan berkas kasus pengaduan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan kepada pelapor							Berkas Pengaduan	120 Menit	Berkas Pengaduan
2.	Petugas layanan melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis: a. Petugas Layanan melaporkan kasus pengaduannya kepada Bidang Ops/ Penegakan PERDA apabila membutuhkan layanan lebih lanjut; b. Petugas Layanan menginformasikan kepada pelapor bahwa kasusnya tidak dapat di tindaklanjuti.							Berkas Pengaduan, Peraturan perundangundangan, Data Pendukung	10 Hari Kerja	Hasil Analisis
3.	Bidang Ops / Penegakan Perda menelaah hasil klarifikasi yang dilakukan oleh Petugas Layanan : a. Bidang Ops /Penegakan Perda merekomendasikan kepada Sekretaris agar pelapor dapat diberikan pendampingan; b. Bidang Ops / Penegakan Perda mendisposisikan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan lain diluar pendampingan sekretaris.							Hasil Analisis	5 Hari	Pendampingan
4.	Sekretaris merekomendasikan kepada Kasat Pol PP agar pelapor diberikan pendampingan hukum;							Surat Rekomendasi	3 hari	Hasil Rekomendasi
5.	Kasat Pol PP memberikan layanan pendampingan hukum dan psikologis kepada pelapor berdasarkan rekomendasi dari Sekretaris							Hasil Rekomendasi	5 hari	Pendampingan
6.	Petugas Layanan memberikan layanan berupa surat tindak lanjut kepada pelapor atau pihak terkait							Laporan layanan	6 Hari	Surat Tindak Lanjut
7.	Pelapor menerima layanan pendampingan atau layanan yang dibutuhkan							Surat Tindak Lanjut	1 Hari	Informasi Layanan

BIAYA : GRATIS / TIDAK DI PUNGUT BIAYA
PRODUK LAYANAN : PENGADUAN MASYARAKAT

PROSEDUR PELAYANAN PENGADUAN SECARA LANGSUNG

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			
		Pelapor	Petugas Piket	Staf Administrasi	Bidang Ops / Bidang Penegakan Perda	Petugas Layanan	PERSYARATAN KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1.	Pelapor melaporkan kedatangannya ke petugas piket dan menanyakan bagian yang menangani masalah pengaduan masyarakat;						Identitas	5 menit	Data pelapor
2.	Petugas Piket menghubungi staf administrasi bagian pengaduan masyarakat untuk diterima;						Informasi Pengaduan	5 menit	Berkas Pengaduan
	Staf Administrasi menerima, mencatat, mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi pelapor, dan dalam hal tertentu berkoordinasi dengan bidang ops dan penegakan perda						Berkas pengaduan	30 menit	Analisis pengaduan
4.	Bidang Ops / Bidang Penegakan Perda melaporkan kepada staf administrasi tentang keamanan dan ketenangan pelapor;						Analisis Pengaduan	5 menit	Berkas analisis
5.	Staf administrasi menyampaikan hasil pelaporan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan kepada pelapor;						Berkas analisis	15 menit	Data Pendukung
6.	Petugas layanan melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis untuk memberikan layanan informasi, konsultasi dan layanan awal kepada pelapor;						Peraturan perundang-undangan, Data pendukung	180 menit	Hasil identifik asi, analisis, klarifikasi
7.	Pelapor menerima layanan informasi, layanan konsultasi dan layanan awal.						Berkas pendukung	5 menit	Form Penerimaan Layanan

BIAYA : GRATIS / TIDAK DI PUNGUT BIAYA

PRODUK LAYANAN : PENGADUAN MASYARAKAT