



KECAMATAN PEGANTENAN

Jalan Raya Pegantenan 69361 087750014595

Pemerintah Kab. Pamekasan / KECAMATAN PEGANTENAN

Penanganan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik

No. SK :

Persyaratan

1. Mengisi formulir yang telah disediakan.
2. Melalui SMS, Email, WA, dll
3. Menyerahkan Fotocopy KTP/SIM/KK atau identitas pengadu

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



KECAMATAN PEGANTENAN

Jalan Raya Pegantenan 69361 087750014595

Pemerintah Kab. Pamekasan / KECAMATAN PEGANTENAN

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Camat	Sekcam	Kasi/Kasubag	Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima Pengaduan Masyarakat					Formulir Pengaduan Komputer/HP	15 Menit	Form Pengaduan	Sesuai dengan SOP Teknis
2	Melakukan Verifikasi Identitas Pengadu					a. lembar disposisi b. bolpoin c. Kertas d. Buku agenda e. surat masuk	3 Hari	Kejelasan Identitas Pengadu	
3	Memberi nomor dan mencatat pengaduan dalam buku rekap pengaduan					Buku Rekap Pengaduan	15 Menit	Pengaduan tercatat	
4	Melakukan verifikasi substansi, apakah termasuk tupoksi atau tidak					Kartu Kendali	2 hari	Disposisi Tindak Lanjut	
5	Melakukan klarifikasi / tanggapan atas pengaduan					Kartu Kendali	2 hari	Penjelasan Kasubag	
6	Meminta staf menyalpkan surat tanggapan					Kartu Kendali	15 Menit	Draf surat Tanggapan	

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Camat	Sekcam	Kasi/Kasubag	Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	
7	Menyalpkan surat tanggapan					Kartu Kendali	15 Menit	Draf Surat Tanggapan	
8	Memeriksa Surat Tanggapan					Kartu Kendali	2 Hari	Paraf pada surat tanggapan	
9	Menggandakan Surat Tanggapan					Kartu Kendali	15 Menit	Dokumen Surat Tanggapan	
10	Menandatangani surat tanggapan					Kartu Kendali	2 Hari	Dokumen Surat Tanggapan	
11	Memberi nomor surat, melakukan pengarsipan dan mencatat pada buku rekap pengaduan					Kartu Kendali Buku Rekap Pengaduan	15 Menit	Arsip Dokumen Surat Tanggapan	
12	Mengirim surat tanggapan pada pengadu					Tanda Terima Pengiriman	15 Menit	Pengadu Menerima Tanggapan	

1. Pengadu memasukkan formulir yang telah diisi kedalam kotak pengaduan yang telah disediakan
2. Pemeriksaan /kelengkapan berkas pengadu
3. Petugas mencatat dalam buku register
4. Jawaban dari Camat kepada pengadu

Waktu Penyelesaian



KECAMATAN PEGANTENAN

Jalan Raya Pegantenan 69361 087750014595

Pemerintah Kab. Pamekasan / KECAMATAN PEGANTENAN

12 Hari kerja

Meminta staf menyiapkan surat tanggapan

Menyiapkan surat tanggapan

Memeriksa Surat Tanggapan

Mengandatangani Surat Tanggapan

Menandatangani surat tanggapan

Memberi nomor surat, melakukan pengarsipan dan mencatat pada buku rekap pengaduan

Mengirim surat tanggapan pada pengadu

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Dokumen Penanganan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik

Pengaduan Layanan

Pengaduan dapat disampaikan melalui :

Kotak Pengaduan yang terdapat di Kantor Kecamatan Jl. Raya PEGANTENAN, Pegantenan - Pamekasan

Telp : (0324) 7710982