



Biro Administrasi Pimpinan

Jl. Diponegoro No. 22 40115

Pemerintah Provinsi Jawa Barat / Biro Administrasi Pimpinan

Layanan Pengaduan Masyarakat

No. SK :

Persyaratan

- A. Pengaduan Langsung (Unjuk Rasa/ Demonstrasi) 1. Surat pemberitahuan kepada Kepolisian dari peserta Unjuk Rasa yang disampaikan pula kepada Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat
- B. Pengaduan Tidak Langsung melalui Media Luring 1. Surat perihal Pengaduan Masyarakat 2. Identitas pengadu beserta bukti/ data dukung aduan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- A. Pengaduan Langsung (Unjuk Rasa/ Demonstrasi) 1. Perorangan/ perwakilan/ ormas melakukan pemberitahuan secara tertulis kepada Kepolisian 2. Kepolisian menerbitkan Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), kemudian berkoordinasi dengan dan menyampaikan STTP kepada Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah 3. Biro Humas dan Protokol berkoordinasi dengan Perangkat Daerah yang membidangi isu terkait pengaduan 4. Biro Humas dan Protokol serta pejabat terkait menemui dan mendengarkan pengaduan/ aspirasi masyarakat untuk dilaporkan kepada pejabat berwenang
- B. Pengaduan Tidak Langsung melalui Media Luring 1. Masyarakat mengirim surat perihal Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Kepala Biro Humas dan Protokol melalui Biro Umum selaku pengelola arsip surat masuk 2. Pejabat pengelola pengaduan pada Biro Humas dan Protokol menerima surat pengaduan dan mengarahkan pengaduan/ aspirasi tersebut kepada pejabat penghubung pada Perangkat Daerah 3. Perangkat Daerah menindaklanjuti pengaduan dengan berkoordinasi bersama para pemangku kepentingan 4. Biro Humas dan Protokol mengkonfirmasi tindak lanjut pengaduan kepada masyarakat/ pengadu

Waktu Penyelesaian

60 Hari kerja

Setiap hari kerja,

jam Pelayanan pengaduan : 09.00 - 15.00 WIB

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya



Biro Administrasi Pimpinan

Jl. Diponegoro No. 22 40115

Pemerintah Provinsi Jawa Barat / Biro Administrasi Pimpinan

Produk Pelayanan

1. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Layanan

1. Masyarakat mengirim surat perihal Pengaduan Masyarakat yang ditujukan kepada Kepala Biro Humas dan Protokol melalui Biro Umum selaku pengelola arsip surat masuk
2. Pejabat pengelola pengaduan pada Biro Humas dan Protokol menerima surat pengaduan dan mengarahkan pengaduan/ aspirasi tersebut kepada pejabat penghubung pada Perangkat Daerah
1. Perangkat Daerah menindaklanjuti pengaduan dengan berkoordinasi bersama para pemangku kepentingan

Biro Humas dan Protokol mengkonfirmasi tindak lanjut pengaduan kepada masyarakat/ pengadu