



## Balai Pengembangan Jasa Konstruksi

Jln. Padjajaran No.12, Maguwoharjo, Depok, Sleman 55281 0274489622

[bpjk.jogjapro.go.id](http://bpjk.jogjapro.go.id)

Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta / Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan, dan Energi Sumber Daya Mineral DIY / Balai Pengembangan Jasa Konstruksi

## Layanan Pengaduan

No. SK :

### Persyaratan

1. Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. a. Pelanggan menghubungi manajer mutu / manajer teknis menyampaikan jenis pengaduan.
2. b. Jenis pengaduan dituliskan dalam form ( Form. 4.8.1.a ) sesuai dengan DP 4.8.1.1 dan ditanda tangani oleh pelanggan, kemudian diserahkan pada manajer mutu / manajer teknis
3. c. Manajer mutu / manajer teknis memperhatikan jenis pengaduan yang ditulis pelanggan, kemudian manajer teknis menelusuri akar permasalahan yang diajukan dan bertanggungjawab untuk memberikan solusinya (untuk pengaduan teknis pengujian). Untuk pengaduan mutu, manajer mutu yang bertanggungjawab memberikan solusinya (RK.4.8.1.b).
4. d. Manajer mutu / manajer teknis memberikan tenggang waktu tertentu sesuai dengan jenis pengaduannya (1-2 minggu) kepada pelanggan untuk proses penyelesaiannya.
5. e. Petugas tata usaha laboratorium merekam semua pengaduan dan tindak lanjutnya.

### Waktu Penyelesaian



## Balai Pengembangan Jasa Konstruksi

Jln. Padjajaran No.12, Maguwoharjo, Depok, Sleman 55281 0274489622

[bpjk.jogjaprov.go.id](http://bpjk.jogjaprov.go.id)

Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta / Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan, dan Energi Sumber Daya Mineral DIY / Balai Pengembangan Jasa Konstruksi

1 Bulan

Waktu penyelesaian pengaduan pelayanan publik

1. Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Balai PJK pada jam kerja harus segera diserahkan kepada Manajer Mutu / Teknis yang berwenang dalam waktu 2 x 24 jam;
2. Pengaduan masyarakat, oleh SKPD yang berwenang tersebut harus mendapatkan penanganan oleh pejabat yang berwenang;
3. Dalam penanganan pengaduan masyarakat oleh Balai PIPBPJK harus sudah dapat mengidentifikasi dan mengklarifikasi serta menyampaikan atau mengumumkan hasilnya kepada penerima pelayanan paling lama 1 – 2 pekan pada hari kerja bila tanpa koordinasi, dan 3 – 4 pekan pada hari kerja bila memerlukan koordinasi dengan SKPD lain yang berwenang

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Setiap hasil kegiatan penanganan pengaduan masyarakat dicatat dalam suatu bentuk laporan yang dicetak rangkap 2 (dua). Satu diperuntukkan sebagai arsip atau dokumen bagi SKPD yang melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat dan satu dijadikan tembusan untuk sekretariat Pengaduan; 2. SKPD yang melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat berkewajiban untuk memberitahukan hasil atau tindakan penyelesaian tersebut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan

### Pengaduan Layanan



## Balai Pengembangan Jasa Konstruksi

Jln. Padjajaran No.12, Maguwoharjo, Depok, Sleman 55281 0274489622

[bpjk.jogjaprov.go.id](http://bpjk.jogjaprov.go.id)

Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta / Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan, dan Energi Sumber Daya Mineral DIY / Balai Pengembangan Jasa Konstruksi

1. a. Datang Langsung,
2. b. Kotak saran
3. c. email : [balaijpk@jogjaprov.go.id](mailto:balaijpk@jogjaprov.go.id)