



## Biro Organisasi

JL. Raya El Tari Nomor 52 Kupang 85111 (0380) 3832697

[pemprovntt.go.id](http://pemprovntt.go.id)

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur / Biro Organisasi

# Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat

No. SK :

## Persyaratan

1. Melalui Media Tatap Muka, Menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah;
2. Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan, Mencantumkan nama, alamat dan/atau Nomor HP yang dapat dihubungi.
3. Melalui Media Surat, •Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP yang bias dihubungi; • Ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala Biro Organisasi dengan alamat Jl. El-Tari Nomor 52 Kupang, Kode Pos 85111
4. Melalui Media SP4N-LAPOR! , Mencantumkan nama dan alamat serta data/bukti yang dianggap perlu.

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

## Biro Organisasi



JL. Raya El Tari Nomor 52 Kupang 85111 (0380) 3832697

[pemprovntt.go.id](http://pemprovntt.go.id)

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur / Biro Organisasi

1. Melalui Media Tatap Muka  
1. Pengguna layanan mendatangi Biro Organisasi (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu, menyampaikan maksud dan perihal pengaduan serta meninggalkan KTP/identitas diri lain yang sah; 2. Petugas (penerima tamu) mengarahkan pengguna layanan ke pengguna layanan ke pejabat pengelola pengaduan; 3. Petugas pengelola pengaduan meminta pengguna layanan menyampaikan intisari pengaduan dan mencatatnya, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Biro/Kabag/Kasubag untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani; 4. Pejabat Pengelola Pengaduan mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang menangani; 5. Pejabat yang menangani memberikan jawaban/ penanganan pengaduan pada saat itu atau sesuai waktu yang disepakati.
2. Melalui Kotak Saran/Pengaduan  
1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan tertulis melalui kotak saran/pengaduan yang ada pada kantor Gubernur NTT; 2. Pejabat Pengelola Pengaduan memeriksa isi kotak pengaduan setiap hari, jika terdapat pengaduan maka diambil, dicatat dalam buku rekapitulasi pengaduan dan diteruskan kepada petugas penerima surat masuk. 3. Petugas penerima surat masuk menerima berkas pengaduan dari petugas pengelola pengaduan melalui kotak saran, mengadegandakan, dan meneruskan kepada Kepala Biro; 4. Kepala Biro menerima berkas pengaduan, menelaah, mendisposisi/mengarahkan untuk menjawab/menindaklanjuti pengaduan. 5. Pejabat yang ditugaskan untuk menangani pengaduan menyiapkan jawaban atau melakukan penanganan pengaduan; 6. Pejabat yang ditugaskan menyampaikan secara tertulis jawaban/hasil tindaklanjut penanganan pengaduan kepada pengguna layanan jika diperlukan.
3. Melalui Media Surat Pengaduan  
1. Pengguna layanan menyampaikan surat pengaduan yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala Biro Organisasi dengan alamat Jl. El Tari Nomor 52 Kupang, Kode Pos 85111, serta melampirkan KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas lembaga; 2. Sekretaris Daerah mendisposisi surat secara berjenjang sampai ke Kepala Biro Organisasi; 3. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memebri jawaban/menangani pengaduan; 4. Pejabat yang ditugaskan menyusun secara tertulis jawaban/penanganan pengaduan dan mengajukan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi dan penandatanganan; 5. Petugas mengirimkan surat jawaban/penanganan pengaduan kepada pengguna layanan.
4. Melalui SP4N-LAPOR!  
1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) dengan cara : SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi pengaduan. atau melalui [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id) 2. Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! Pada Biro Organisasi mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek pengaduan yang masuk, menelaah, menyalin pengaduan dalam bentuk hard copy dan meneruskan kepada Kepala Biro. 3. Kepala Biro mendisposisi pengaduan untuk dijawab/ditangani; 4. Pejabat yang ditunjuk menyiapkan jawaban/penanganan pengaduan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada Kepala Biro untuk mendapat persetujuan; 5. Jawaban/ Penanganan Pengaduan disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR! 6. Jawaban terkirim melalui SMS pada HP



## Biro Organisasi

JL. Raya El Tari Nomor 52 Kupang 85111 (0380) 3832697

[pemprovntt.go.id](http://pemprovntt.go.id)

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur / Biro Organisasi

### Waktu Penyelesaian

15 Menit

- Melalui Media Tatap Muka : 15 (lima belas) menit atau sesuai kebutuhan;
- Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan : Paling lama 7 (tujuh) hari terhitung surat di terima oleh Biro Organisasi;
- Melalui Media Surat : Paling lama 7 (tujuh) hari terhitung surat di terima oleh Biro Organisasi;
- Melalui SP4N-LAPOR! : Paling lama 8 (delapan) hari terhitung pengaduan diterima.

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Jawaban/penanganan pengaduan secara langsung/ Surat jawaban/penanganan pengaduan/  
Jawaban/penanganan pengaduan melalui SP4N-LAPOR!

### Pengaduan Layanan

1. Kotak Saran/Pengaduan;
  2. Bertemu Petugas Biro Organisasi;
  3. Melalui surat kepada Sekda Provinsi NTT/Kepala Biro Organisasi;
  4. Melalui SP4N-LAPOR! :
- SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan.

[www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)