



KECAMATAN TLANAKAN

Jalan Raya Tlanakan Km.7 Pamekasan 69371 0324326312

-

Pemerintah Kab. Pamekasan / KECAMATAN TLANAKAN

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 TLANAKAN

Jalan Raya Tlanakan Km.7 Pamekasan 69371 0324326312

Pemerintah Kab. Pamekasan / KECAMATAN TLANAKAN

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Camat	Sekcam	Kasi/Kasub ag.	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 menyiapkan surat tanggapan					Kartu Kendali	15 Menit	Draf Surat Tanggapan	

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Camat	Sekcam	Kasi/Kasub ag.	Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	
7	Menyiapkan surat tanggapan					Kartu Kendali	15 Menit	Draf Surat Tanggapan	
8	Memeriksa Surat Tanggapan					Kartu Kendali	2 Hari	Paraf pada surat tanggapan	
9	Mengandatangani 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. Menerima Pengaduan Masyarakat
2. Melakukan Verifikasi Identitas Pengadu
3. Memberi nomor dan mencatat pengaduan dalam buku rekap pengaduan
4. Melakukan verifikasi substansi, apakah termasuk tupoksi atau tidak
5. Melakukan klarifikasi / tanggapan atas pengaduan
6. Meminta staf menyiapkan surat tanggapan
7. Menyiapkan surat tanggapan
8. Memeriksa Surat Tanggapan
9. Mengandatangani Surat Tanggapan
10. Menandatangani surat tanggapan
11. Memberi nomor surat, melakukan pengarsipan dan mencatat pada buku rekap pengaduan
12. Mengirim surat tanggapan pada pengadu



KECAMATAN TLANAKAN

Jalan Raya Tlanakan Km.7 Pamekasan 69371 0324326312

-

Pemerintah Kab. Pamekasan / KECAMATAN TLANAKAN

Waktu Penyelesaian

12 Hari

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

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

-

Produk Pelayanan

1. Dokumen Penanganan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik

Pengaduan Layanan

Pengaduan dapat disampaikan melalui :

Unit Penangan Pengaduan :

Alamat : Jl. Raya Tlanakan KM 7 Pamekasan

Telp : (0324) 326312