



## Inspektorat

Jalan Imam Bonjol, Nomor 62 29791 082280895299

<https://zimbra.anambaskab.go.id>

Pemerintah Kab. Kepulauan Anambas / Inspektorat

# Pelayanan Pengaduan Masyarakat

No. SK :

## Persyaratan

1. nama dan alamat pihak yang melaporkan;
2. nama, jabatan, dan alamat lengkap pihak yang dilaporkan;
3. perbuatan aduan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
4. keterangan yang memuat fakta, data, atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur



## Inspektorat

Jalan Imam Bonjol, Nomor 62 29791 082280895299

<https://zimbra.anambaskab.go.id>

Pemerintah Kab. Kepulauan Anambas / Inspektorat

Image not found or type unknown



1. a. Pengelola menerima pengadu di tempat Penyelenggara;
2. b. Identitas Pengadu dijamin kerahasiaannya;
3. c. Pengelola wajib mendengarkan aduan pengadu, mencatat substansi pengaduan, dan memberikan respon/tanggapan secara langsung;
4. d. Pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan penyelenggara, maka berkas pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada penyelenggara lain yang berwenang, serta harus diinformasikan kepada Pengadu;
5. e. Pengelola wajib mencatat setiap pengaduan yang memuat sekurangnya identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap, nomor pengaduan, uraian keluhan atas pelayanan, dan tempat, waktu penyampaian, serta tanda tangan;
6. f. Apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu untuk mengisi formulir pengaduan tersebut.
7. Prosedur Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung kepada Penyelenggara, sebagai berikut:
  8. a. Pengelola memeriksa substansi pengaduan dari aspek kewenangan. Apabila substansi pengaduan di luar kewenangan Penyelenggara, maka pengaduan tersebut wajib diteruskan kepada Penyelenggara lain yang berwenang, serta hal ini harus diinformasikan oleh pengelola kepada pengadu;



## Inspektorat

Jalan Imam Bonjol, Nomor 62 29791 082280895299

<https://zimbra.anambaskab.go.id>

Pemerintah Kab. Kepulauan Anambas / Inspektorat

### Waktu Penyelesaian

60 Hari kerja

1. Pengelola pengaduan memberikan respon atau tanggapan awal kepada pengadu paling lambat 3 hari kerja sejak pengaduan diterima;
2. Penyampaian penyelesaian pengaduan kepada pengadu paling lama 60 hari kalender sejak penyelesaian pengaduan.

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Laporan pengaduan

### Pengaduan Layanan

1. Kotak pengaduan/kotak saran;
2. Line Telepon khusus atau SMS yang disediakan untuk menerima pengaduan;
3. Teknologi Informasi, seperti Website, email, sms dan media informasi lainnya yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas;
4. Forum tatap muka atau temu muka dengan masyarakat;
5. Aplikasi E-Lapor, meliputi :
  - Sms 1708;
  - Website ([www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)).