

Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Desentralisasi dan Otonomi Daerah

Jalan H . Muhammad Ardans Sempaja Selatan Samarinda Utara, Air Hitam,
Samarinda, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75131 75131



www.samarinda.lan.go.id

Pengelolaan Pengaduan

No. SK :

Lembaga Administrasi Negara / Sekretariat Utama LAN / Pusat
Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Desentralisasi dan Otonomi
Daerah

Persyaratan

1. Menyampaikan pengaduan melalui media online dan atau offline;
2. Menyampaikan bukti (disarankan) layanan yang kurang/tidak sesuai standar.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengadu menyampaikan aduan/keluhan terhadap layanan di lingkungan Puslatbang KDOD
2. Tim Pengelolaan Pengaduan mempelajari, mengklasifikasi, dan mencatat substansi pengaduan. Jika memerlukan penanganan Bidang/Bagian, maka disampaikan kepada yang menangani. Jika tidak, tim langsung merespon aduan dan memberi informasi kepada pengadu.
3. Pihak yang diadukan melakukan penanganan pengaduan dan menyampaikan hasil penanganan/jawaban kepada Tim.
4. Tim Pengelola Pengaduan menyampaikan informasi penanganan/penyelesaian terhadap aduan layanan kepada pengadu/penerima layanan.
5. Pengadu menerima dan memberikan tanggapan (Puas/Tidak Puas) terhadap informasi Penanganan Pengaduan.
6. Tim Pengelolaan Pengaduan menyiapkan Laporan Pengelolaan Pengaduan.
7. Penanggung Jawab menerima Laporan Pengelolaan Pengaduan, memantau dan mengevaluasi Pengelolaan Pengaduan.

Waktu Penyelesaian

Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Desentralisasi dan Otonomi Daerah

Jalan H . Muhammad Ardans Sempaja Selatan Samarinda Utara, Air Hitam,
Samarinda, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75131 75131



www.samarinda.lan.go.id

24 jam

Lembaga Administrasi Negara / Sekretariat Utama LAN / Pusat

Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Desentralisasi dan Otonomi Daerah

1. Penanganan aduan yang tidak membutuhkan anggaran ditindaklanjuti selama 24 Jam
2. Penanganan aduan yang membutuhkan anggaran dengan proses pengadaan barang/jasa:
 - a. Pembelian langsung, ditindaklanjuti selama 24 jam
 - b. Pengadaan dengan mekanisme Pemilihan langsung, paling cepat selama 1 bulan
 - c. Pengadaan dengan mekanisme lelang, paling cepat selama 1,5 bulan
3. Penanganan aduan yang membutuhkan peyediaan anggaran dengan persetujuan Pengguna Anggaran ditindaklanjuti paling cepat selama 1 tahun.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Respon/ Tindak Lanjut Pengaduan

Pengaduan Layanan

1. Whatsapp, SMS, atau telepon ke nomor 0851 0504 0854
2. Email : samarindalan@yahoo.co.id
3. Facebook : @PuslatbangKDODLANRI
4. Instagram : @puslatbangkdod_lan
5. Kotak Pengaduan
6. lapor.go.id