



Badan Pengelola Perbatasan Daerah

Jl. Bundaran PU No.4, Tuak Daun Merah 85228 03808585012

p2-bpp-lspan@nttprov.go.id

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur / Badan Pengelola
Perbatasan Daerah

Standar Pelayanan Pengaduann Masyarakat

No. SK :

Persyaratan

1. A. Melalui Media Tatap Muka Menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah.
2. B. Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan Mencantumkan nama, alamat dan/atau Nomor HP yang dapat dihubungi.
3. C. Melalui Media Surat • Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP yang bias dihubungi; • Ditujukan kepada Kepala Badan Pengelola Perbatasan dengan alamat Jl. Bundaran PU Nomor 4 -Kupang.
4. D. Melalui Media SP4N-LAPOR! Mencantumkan nama dan alamat serta data/bukti yang dianggap perlu.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Badan Pengelola Perbatasan Daerah

Jl. Bundaran PU No.4, Tuak Daun Merah 85228 03808585012



p2-bpp-lspan@nttprov.go.id

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur / Badan Pengelola Perbatasan Daerah

1. A. Melalui Media Tatap Muka 1. Pengguna layanan mendatangi Badan Pengelola Perbatasan (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu, menyampaikan maksud dan perihal pengaduan serta meninggalkan KTP/ identitas diri lain yang sah; 2. Petugas (Penerima Tamu) menyampaikan maksud dan perihal pengaduan kepada pejabat (Kepala Dinas/Badan/Sekretaris/Kabid/Kasubid/ Kasubag) untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani; 3. Petugas mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang menangani; 4. Petugas memberikan jawaban/penanganan Pengaduan pada saat itu atau sesuai waktu yang disepakati. 5. Setelah mendapatkan jawaban/penanganan; pengguna layanan menuju petugas (penerima tamu), sekaligus mengambil kembali KTP/ identitas diri lainnya. B. Melalui Kotak Saran/Pengaduan 1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan tertulis melalui kotak saran/pengaduan yang ada pada Badan Pengelola Perbatasan Provinsi NTT. 2. Petugas penerima surat masuk pada Badan Pengelola Perbatasan menerima berkas pengaduan dari Petugas Pengelolaan Pengaduan melalui kotak saran, mengagendakan dan meneruskan kepada Kepala Badan. 3. Kepala Badan menerima berkas pengaduan, menelaah, mendisposisi/ mengarahkan untuk menjawab/menindaklanjuti pengaduan. 4. Pejabat yang ditugaskan untuk menangani pengaduan menyiapkan jawaban atau melakukan penanganan pengaduan. 5. Pejabat yang ditugaskan menyampaikan secara tertulis jawaban/hasil tindak lanjut penanganan pengaduan kepada pengguna layanan jika diperlukan. C. Melalui Media Surat Pengaduan 1. Pengguna layanan menyampaikan surat pengaduan yang ditujukan kepada Kepala Badan Pengelola Perbatasan Provinsi NTT dengan alamat Jl. Bundaran PU Nomor 4 - Kupang, serta melampirkan KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas resmi lembaga; 2. Kepala Badan mendisposisikan surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberi jawaban/menangani pengaduan.; 3. Pejabat yang ditugaskan menyusun secara tertulis jawaban/penanganan pengaduan; 4. Pejabat yang ditugaskan mengajukan konsep surat jawaban/penanganan pengaduan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi sampai dengan penandatanganan; 6. Petugas mengirimkan surat jawaban/ penanganan pengaduan kepada pengguna layanan. D. 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. • Melalui www.lapor.go.id 2. Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! Pada Badan Pengelola Perbatasan Provinsi NTT mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek pengaduan yang masuk, menelaah, menyalin pengaduan dalam bentuk hard copy dan meneruskan kepada Kepala Badan. 3. Kepala Badan mendisposisi pengaduan untuk dijawab/ditangani; 4. Pejabat yang ditunjuk menyiapkan jawaban/ penanganan pengaduan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada Kepala Badan untuk mendapat persetujuan. 5. Jawaban/Penanganan Pengaduan secara tertulis yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR! 6. Jawaban terkirim melalui SMS pada HP atau pada email pengguna layanan.

Badan Pengelola Perbatasan Daerah

Jl. Bundaran PU No.4, Tuak Daun Merah 85228 03808585012

p2-bpp-lspan@nttprov.go.id

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur / Badan Pengelola Perbatasan Daerah



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 BPPD Provinsi NTT;
- Melalui Media Surat : Paling lama 7 (tujuh) hari terhitung surat di terima oleh BPPD Provinsi NTT;
- 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 BPPD Provinsi NTT;
 3. Melalui surat kepada BPPD Provinsi NTT;
 4. Melalui SP4N-LAPOR! :
- SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan.

www.lapor.go.id