

## Kecamatan Kumelembuai



Jalan Pelita, Kumelembuai, Minahasa Selatan, Sulawesi Utara 95965 Telp. 085221314150; e-

mail : keckumelembuai@gmail.com 95956 085221314150

[kumelembuai.minselkab.go.id](http://kumelembuai.minselkab.go.id)

Pemerintah Kab. Minahasa Selatan / Kecamatan Kumelembuai

# Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat (Secara Langsung)

No. SK :

## Persyaratan

1. Pemohon datang langsung ke Loker Pelayanan (Front Office) Kecamatan Kumelembuai pada hari kerja untuk mengajukan pelayanan pengaduan masyarakat
2. Membawa KTP;
3. Dokumen pendukung seperti bukti foto, video, rekaman suara, laporan, dan lain-lain yang dapat digunakan sebagai bukti/ pendukung pengaduan dan dipertanggung-jawabkan;
4. Jika pengaduan yang dilaporkan ada oknum, maka pemohon/ pelapor wajib menyampaikan : a. data terlapor (nama, jabatan dan/ atau alamat)
5. b. perbuatan yang diduga melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
6. c. keterangan yang memuat fakta, data atau petunjuk terjadinya pelanggaran.

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

## Kecamatan Kumelembuai



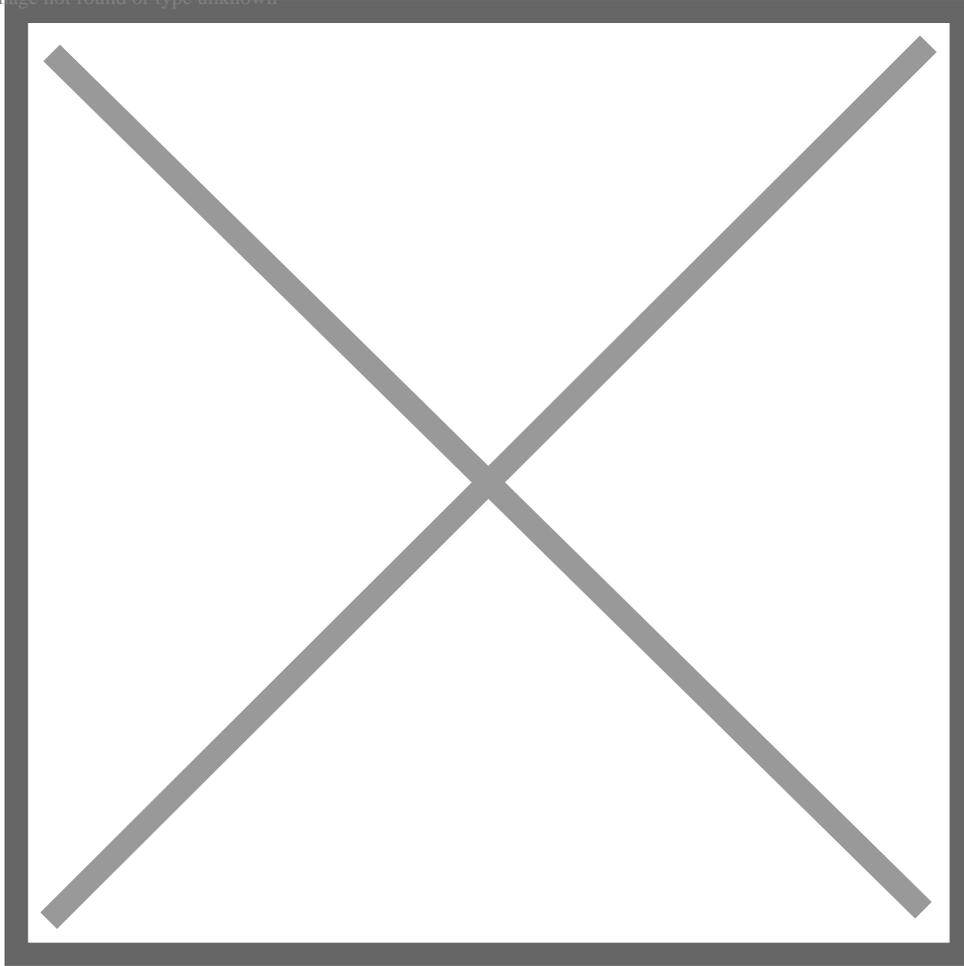
Jalan Pelita, Kumelembuai, Minahasa Selatan, Sulawesi Utara 95965 Telp. 085221314150; e-

mail : keckumelembuai@gmail.com 95956 085221314150

[kumelembuai.minselkab.go.id](http://kumelembuai.minselkab.go.id)

Pemerintah Kab. Minahasa Selatan / Kecamatan Kumelembuai

Image not found or type unknown



1. Pemohon datang langsung ke Loker Pelayanan (Front Office) Kecamatan Kumelembuai untuk mengajukan pelayanan pengaduan masyarakat secara langsung dengan menyampaikan maksud dan tujuan kepada Petugas Layanan;
2. Petugas memberikan buku permohonan produk layanan dan Lembar Formulir Pengaduan kepada pemohon, memandu pengisian formulir sambil menjelaskan ketentuan berkas persyaratan yang diperlukan;
3. Pemohon mengisi buku permohonan produk layanan dan Formulir Pengaduan, selanjutnya mengajukan kelengkapan berkas persyaratan kepada Petugas, yaitu KTP dan Dokumen Pendukung Pengaduan;
4. Petugas Layanan menerima lembar formulir pengaduan, dokumen pendukung, kemudian melakukan pemeriksaan data pengisian formulir berupa identitas pemohon dan materi pengaduan beserta kelengkapan berkas
5. Apabila hasil pemeriksaan memenuhi syarat sesuai ketentuan, maka Petugas meneruskan formulir pengaduan beserta kelengkapan berkas ke Kepala Seksi Pelayanan Umum (Kasi Pelum);
6. Kasi Pelayanan Umum melakukan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas serta melakukan pencermatan, analisa dan identifikasi kelayakan identitas pemohon dan materi pengaduan;

## Kecamatan Kumelembuai



Jalan Pelita, Kumelembuai, Minahasa Selatan, Sulawesi Utara 95965 Telp. 085221314150; e-

mail : keckumelembuai@gmail.com 95956 085221314150

[kumelembuai.minselkab.go.id](http://kumelembuai.minselkab.go.id)

Pemerintah Kab. Minahasa Selatan / Kecamatan Kumelembuai

### Waktu Penyelesaian

3 Hari kerja

Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Kumelembuai akan dilayani oleh Tim Pengaduan Masyarakat Kecamatan Kumelembuai

Waktu Penyelesaian Pengaduan Masyarakat paling lambat 3 hari kerja s/d 1 minggu sesuai dengan level permasalahan.

Mekanisme koordinasi penyelesaian Pengaduan Masyarakat, yaitu :

Penyelesaian Internal (Jangka Waktu 1 - 3 Hari Kerja)

- Proses penyelesaian pengaduan secara Internal oleh Tim Pengaduan Kecamatan Kumelembuai apabila penyelesaian permasalahan merupakan kewenangan Kecamatan.
- Tim Kecamatan dapat langsung berkoordinasi dan/ atau memberikan instruksi kepada Pemerintah Desa maupun Stakeholder yang ada di Kecamatan dalam rangka penyelesaian pengaduan.

Penyelesaian Eksternal (Jangka Waktu 3 - 7 Hari Kerja)

- Proses penyelesaian pengaduan secara Eksternal oleh Tim Pengaduan Kecamatan Kumelembuai apabila penyelesaian permasalahan di luar kewenangan Pemerintah Kecamatan.
- Tim Kecamatan akan melakukan koordinasi dan konsultasi dengan OPD Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan, jika penyelesaian pengaduan merupakan kewenangan Pemerintah Kabupaten.

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat (Secara Langsung) oleh Pemerintah Kecamatan Kumelembuai

### Pengaduan Layanan

## Kecamatan Kumelembuai



Jalan Pelita, Kumelembuai, Minahasa Selatan, Sulawesi Utara 95965 Telp. 085221314150; e-

mail : [keckumelembuai@gmail.com](mailto:keckumelembuai@gmail.com) 95956 085221314150

[kumelembuai.minselkab.go.id](http://kumelembuai.minselkab.go.id)

Pemerintah Kab. Minahasa Selatan / Kecamatan Kumelembuai

### LAYANAN PENGADUAN KECAMATAN KUMELEMBUAI

Pengaduan, saran, dan masukan disampaikan Secara Langsung

- Mendatangi Loker Pelayanan, mengajukan permohonan Pelayanan Pengaduan secara langsung ke Tim Pengaduan atau Pejabat berwenang
- Mengisi Formulir Saran/ Pengaduan via Kotak Saran yang tersedia di Ruang Pelayanan Kecamatan;

Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan Secara Tertulis melalui Surat Resmi ditujukan kepada:

- Tim Pengaduan Masyarakat
- Sekretaris Kecamatan
- Kepala Seksi Pelayanan Umum, Alamat Kec. Kumelembuai, Jalan Pelita, Kumelembuai, Minahasa Selatan, Sulawesi Utara 95956;

Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui Media Elektronik :

- Telepon/ Whatsapp/ SMS: 085221314150
- E-mail: [keckumelembuai@gmail.com](mailto:keckumelembuai@gmail.com)
- Website: [kumelembuai.minselkab.go.id](http://kumelembuai.minselkab.go.id)
- Kanal Pengaduan: SP4N-LAPOR!
- Facebook: Kecamatan Kumelembuai
- Instagram: KecamatanKumelembuai
- Twitter: @KEC\_KUMELEMBUAI