



## Kecamatan Waru

Jalan Propinsi Kilometer 25 RT.004 Kelurahan Waru Kecamatan Waru Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur 76284 082151566153

[kecwaru.penajamkab.go.id](http://kecwaru.penajamkab.go.id)

Pemerintah Kab. Penajam Paser Utara / Kecamatan Waru

# Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan Pelayanan Publik

No. SK :

## Persyaratan

1. Mengisi formulir konsultasi dan pengaduan

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Image not found or type unknown



1. Pemohon datang langsung/mengisi formulir melalui link/mengisi kotak saran
2. Pemohon menunggu jawaban / proses hasil tindak lanjut penyelesaian masalah hingga dipanggil oleh petugas
3. Pemohon menerima jawaban / berita acara hasil penyelesaian masalah yang diterima sudah puas atau tidak, ditandatangani, diberi penomoran dan distempel oleh petugas berwenang



## Kecamatan Waru

Jalan Propinsi Kilometer 25 RT.004 Kelurahan Waru Kecamatan Waru Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur 76284 082151566153

[kecwaru.penajamkab.go.id](http://kecwaru.penajamkab.go.id)

Pemerintah Kab. Penajam Paser Utara / Kecamatan Waru

### Waktu Penyelesaian

245 Menit

1. Petugas Pengaduan/Pengadministrasi Perkantoran Menerima dan mencatat konsultasi dan pengaduan baik yang tatap muka maupun melalui kotak saran dan link = 5 menit
2. Tim pengelolaan konsultasi dan pengaduan Menerima, menelaah dan mengklasifikasi konsultasi dan pengaduan = 20 menit
3. Kasi/Kasubbag Mengkoordinasikan dengan pihak terkait dalam rangka menyelesaikan masalah pengaduan = 60 menit
4. Tim pengelolaan konsultasi dan pengaduan Melakukan rapat pembahasan hasil tindak lanjut dari konsultasi dan pengaduan masyarakat = 120 menit
5. Kasi/Kasubbag Memproses penyelesaian pengaduan berdasarkan hasil tindak lanjut = 15 menit
6. Camat Menandatangani hasil penyelesaian pengaduan berdasarkan hasil tindak lanjut = 15 menit
7. Petugas Pengaduan/Pengadministrasi Perkantoran Menyampaikan informasi hasil penyelesaian konsultasi dan pengaduan kepada pemohon dan mengklarifikasi pemohon puas atau tidak puas = 10 menit

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Jawaban / Berita Acara Hasil Tindak Lanjut Penyelesaian Masalah

### Pengaduan Layanan



## Kecamatan Waru

Jalan Propinsi Kilometer 25 RT.004 Kelurahan Waru Kecamatan Waru Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur 76284 082151566153

[kecwaru.penajamkab.go.id](http://kecwaru.penajamkab.go.id)

Pemerintah Kab. Penajam Paser Utara / Kecamatan Waru

§ Pengaduan dapat disampaikan kepada Camat Waru melalui :

§ Kotak Saran/Pengaduan

§ Telp. : 05435232668

§ SMS/WA : 0857-7048-2102

§ Email : [kecamatanwaru2014@gmail.com](mailto:kecamatanwaru2014@gmail.com)

§ Website : [kecwaru.penajamkab.go.id](http://kecwaru.penajamkab.go.id)

§ FB : Kantor Kecamatan Waru

§ IG : kecamatan\_waru.123

§ SP4N LAPOR

Pengaduan yang diterima akan diproses dengan SOP Pengelolaan pengaduan