



Sekretariat Daerah

Jalan Jenderal Sudirman No. 37 Ketapang 78813 085391159911

<http://setda.ketapang.go.id>

Pemerintah Kab. Ketapang / Sekretariat Daerah

Pelayanan Konsultasi

No. SK : 748/UMUM-C/2023

Persyaratan

- a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas pendukung c. Tanda pengenalan/identitas

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



- Prosedur: a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima Informasi dari Petugas d. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan/Tatalaksana/Reformasi Birokrasi/Pelayan Publik dan Akuntabilitas Kinerja

Waktu Penyelesaian

15 Menit

Administrasi : 15 Menit

Konsultasi : Sesuai materi konsultasi

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

- pelayanan konsultasi



Sekretariat Daerah

Jalan Jenderal Sudirman No. 37 Ketapang 78813 085391159911

<http://setda.ketapang.go.id>

Pemerintah Kab. Ketapang / Sekretariat Daerah

Pengaduan Layanan

a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :

- 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;
- 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;
- 3) WA : 081251528811
- 4) Telepon : 0534 – 32555, 32655, 32755, Fax. (0534) 32090
- 5) Faximile : (0534) 32555
- 6) Email : organisasi.setda@ketapangkab.go.id
- 7) *Online* melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)

b. Alur Penanganan Pengaduan :

1. Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis
2. Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan
3. Tim Pengelola Pengaduan
4. Pengguna Layanan Menerima jawaban pengaduan

c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.