

ALUR PENGADUAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG/PELANGGARAN SECARA *ONLINE* (SP4N-LAPOR!, www.lapor.go.id, SMS 1708, twitter @lapor1708)

PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MELALUI SP4N-LAPOR!

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Petugas Informasi	Pengadu	Admin SP4N-LAPOR!	Pejabat Penghubung	Pejabat Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengarahkan Pemohon mengisi buku tamu terlebih dahulu lalu ke meja SP4N-LAPOR!						Informasi & buku tamu	1 menit	mengisi buku tamu	
2	Membuat pengaduan terkait pelayanan publik secara online (via www.lapor.go.id , SMS 1708, twitter @lapor1708, aplikasi mobile SP4N-LAPOR!)						1. Fotocopy KTP Pengadu 2. Fotocopy KTP Pengurus (jika kelompok) 3. Fotocopy SK Pengurus (jika kelompok) 4. Jaringan Internet 5. Devices	10 hari	Aduan media online via www.lapor.go.id , SMS 1708, twitter @lapor1708, aplikasi mobile SP4N-LAPOR!	Pengaduan yg dim jangka waktu 10 hari tdk memberikan kelengkapan data maka adunya akan diarsipkan
3	Menerima pengaduan secara online (via www.lapor.go.id , SMS 1708, twitter @lapor1708, aplikasi mobile SP4N-LAPOR!) selanjutnya menelaah/memverifikasi, memilih dan meneruskan aduan kepada Pejabat Penghubung						1. Jaringan Internet 2. Devices	3 hari	Aduan/laporan yg telah didisposisi	
4	Menelaah aduan yang masuk dan meneruskan kepada penanggung jawab/Pejabat Pelaksana Pelayanan yang bersangkutan untuk ditindaklanjuti dan ditanggapi						1. Jaringan Internet 2. Devices	1 hari	Aduan/laporan yg telah didisposisi	
5	Mempelajari laporan yang masuk dan menyiapkan jawaban secara tertulis yang kemudian disampaikan kepada Pejabat Penghubung						1. Jaringan Internet 2. Devices	5 s.d 60 hari	Tanggapan atas aduan yg masuk	1. Permintaan informasi & aduan yg bersifat normal dlm 5 hari 2. Aduan yg tdk berkadar pengawasan dan/atau tdk memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal diselesaikan dlm 14 hari 3. Aduan yg berkadar pengawasan dan/atau memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal diselesaikan dlm 60 hari (aduan berkadar pengawasan akan diserahkan kpd Pejabat Penghubung/APIP utk ditindaklanjuti)
6	Membuat tanggapan terhadap laporan yang ada dan mempublikasinya agar dapat dibaca oleh Pengadu untuk selanjutnya menunggu tanggapan balik dari Pengadu						1. Jaringan Internet 2. Devices	1 s.d 3 hari	Aduan/laporan selesai ditindaklanjuti	Jika tdk ada tanggapan balik dari Pengadu dim wktu 3 hari kerja maka aduan dianggap selesai/tuntas

ALUR PENGADUAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG/PELANGGARAN DENGAN OFFLINE (DATANG LANGSUNG)

NO	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Umum	Camat	Kasi/ Kasubbag	Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat datang ke Kecamatan membawa surat pengaduan permasalahan								Surat pengaduan	
2	Menerima pengaduan berupa Surat sesuai dengan kewenangan Kecamatan Sangatta Utara dan kemudian meregister Surat Masuk untuk pengisian lembar disposisi dan meneruskan ke Camat						Surat Pengaduan	10 Menit	Surat pengaduan dan Disposisi	
3	Camat menerima Surat dan mendisposisi pengaduan kepada kepala seksi/bidang yang membidangi						Surat Pengaduan dan Disposisi	30 Menit	Disposisi	
4	Kepala Seksi / bidang menindaklanjuti dengan pengecekan lokasi, konfirmasi kepada pihak yang membuat pengaduan, melakukan tindakan sesuai dengan tupoksi dan kewenangan atau berkoordinasi dengan dinas terkait						Surat Pengaduan	2 hari	Surat pengaduan dan tindak lanjut pengaduan	
5	Memberikan laporan kepada Camat tentang tindak lanjut pengaduan yang sudah dilaksanakan.						laporan	30 Menit	Berkas laporan	
6	Surat Pengaduan yang sudah di Disposisi dan ditindak lanjuti kemudian diarsipkan						Berkas laporan	5 menit	arsip	

ALUR TINDAK LANJUT PENGADUAN PERMASALAHAN LAHAN DI SEKSI PEMERINTAHAN UMUM

NO	Kegiatan	Pelaksana					Staf PU	Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Umum	Camat	Kasi PU	Koramil, Polsek, Lurah & Kepala Desa		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat datang ke Kecamatan membawa surat pengaduan permasalahan lahan							Dokumen Pengaduan		Surat pengaduan	
2	Menerima pengaduan berupa Surat sesuai dengan kewenangan Kecamatan Sangatta Utara dan kemudian meregister Surat Masuk untuk pengisian lembar disposisi dan meneruskan ke Camat							Dokumen Pengaduan	10 Menit	Surat pengaduan dan Lembar Disposisi	
3	Camat menerima Surat dan mendisposisi pengaduan kepada kepala seksi Pemerintahan Umum							Surat pengaduan dan Lembar Disposisi	10 Menit	Disposisi	
4	Kepala Seksi Pemerintahan Umum menindaklanjuti sesuai disposisi Camat					Mediasi /Koordinasi		Surat pengaduan dan Lembar Disposisi	10 menit	Undangan Mediasi	
5	Mediasi Permasalahan Lahan							Dokumen Pengaduan, Undangan Mediasi dan dokumen lain nya	3 x 120 menit	Berita Acara Hasil Mediasi	Mediasi di batasi 3 kali rapat x 120 menit

6	Membuat draft dokumen hasil tindak lanjut							Dokumen Pengaduan, Undangan Mediasi, Daftar Hadir dan Draft Dokumen Hasil Tindak Lanjut	30 Menit	Draft Dokumen Hasil Tindak Lanjut	
7	Verifikasi draft dokumen hasil tindak lanjut							Dokumen Pengaduan, Undangan Mediasi, Daftar Hadir dan Draft Dokumen Hasil Tindak Lanjut	10 menit	Dokumen Hasil Tindak Lanjut	
8	Memberikan Laporan tindak lanjut kepada Camat terkait tindak lanjut yang telah di laksanakan							Dokumen Hasil Tindak Lanjut	10 menit	Berkas laporan	
9	Arsip							Berkas laporan	5 menit	Arsip	