

LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

PPPPTK PENJAS DAN BK



LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT ADALAH:

Laporan pengaduan ke ULT PPPPTK Penjas Dan BK, dapat disampaikan secara langsung ke ULT atau melalui telepon, SMS, email, surat, faks, dan laman. Prosedur pemanfaatan layanan adalah sbb:

(Adapun formulir Laporan pengaduan dapat diunduh melalui laman web lembaga ke www.p4tkpenjasbk.or.id atau email ke p4tkpenjasbk@gmail.com)



DASAR HUKUM :

- UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme
- PP No 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara
- UU No. 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas UU No. 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Korupsi
- Surat Edaran Menpan No. 148 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Masyarakat
- PP No 26 Tahun 2004 Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas

DASAR HUKUM :

- ❑ Surat Edaran Menpan No. 17 Tahun 2004 tentang Laporan Pembentukan Kotak POS Pengaduan Masyarakat dan Tindak Lanjut pengaduan Masyarakat
- ❑ Permen PAN No 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganann Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
- ❑ PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- ❑ Permenpan No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik
- ❑ Permendikbud No 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola PPPPTK



PROSEDUR PENGADUAN

- Layanan pengaduan PPPPTK Penjas Dan BK dikelola secara terpadu pada Unit Layanan Terpadu (ULT) di bawah koodinasi Satuan Pengawasan Internal (SPI).
- Laporan pengaduan ke **ULT PPPPTK Penjas Dan BK**, dapat disampaikan secara langsung datang ke ULT atau melalui telepon, SMS, email, surat, faks, dan laman.
- Pelapor pengaduan yang datang ke ULT harus **mengisi formulir** yang disediakan.
- **Petugas ULT/ Pelaksana** memanggil nomor urut antrian pengunjung sesuai dengan layanan yang diminta sebanyak tiga kali dan jika tidak datang akan dilanjutkan pemanggilan ke nomor berikutnya dan akan dipanggil kembali setelah yang bersangkutan melapor ke petugas dengan meloncat tiga nomor antrian.

PROSEDUR PENGADUAN

- **Pengunjung** menuju meja layanan dan menyerahkan nomor antrian dan formulir data pengunjung yang sudah diisi lengkap.
- **Pelapor** harus menyampaikan laporan secara tertulis yang menyebutkan:
 - **Identitas diri** pelapor yang sah dan masih berlaku (KTP/SIM);
 - Tempat dan waktu kejadian pelanggaran;
 - Bentuk pelanggaran yang terjadi;
 - Identitas pelaku pelanggaran;
 - Bukti fisik pelanggaran;
- **Laporan atau pengaduan** tersebut ditelaah dan diklasifikasikan oleh petugas melalui tahapan sebagai berikut:
 - Identifikasi masalah;
 - Pemeriksaan substansi pengaduan;
 - Klarifikasi;
 - Evaluasi bukti; dan
 - Seleksi.



PROSEDUR PENGADUAN

- **Laporan pengaduan** yang telah memenuhi persyaratan, akan ditindaklanjuti ke **SPI**.
- **SPI** memproses dan melakukan investigasi lebih lanjut atas laporan dan pengaduan tersebut.
- Berdasarkan **Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013** tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, jangka waktu penyelesaian pengaduan paling lambat 60 hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.



PROSEDUR PENGADUAN

- Hasil proses dan investigasi SPI yang berupa rekomendasi atau solusi diserahkan kepada pelapor melalui petugas ULT.
- **Identitas pelapor** atau pengadu dijamin kerahasiaannya sesuai ketentuan perundang-undangan.
- Pelapor atau pengadu **tidak dipungut biaya**, namun jika ada dokumen yang harus di foto copy dan penggandaan CD dibebankan kepada pelapor atau pengadu.

