

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN DAN PELAPORAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang – undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi ,Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dalam Wilayah Kota Pangkalpinang. 5. Perwako No. 25 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat Kota Pangkalpinang .
2.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. foto copy dokumen identitas pelapor 2. mengisi formulir pengaduan 3. Dokumen Pendukung terkait Pengaduan.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan Form Pengaduan dan berkas/dokumen sebagai bukti atau dasar pengaduan (Photocopy KK, KTP-el, Akta kelahiran atau dokumen lainnya) dan membawa dokumen aslinya; 2. Petugas Pengaduan menerima, memeriksa/memverifikasi form pengaduan dan berkas pengaduan kemudian discan yang tersambung ke komputer khusus pengaduan; 3. Petugas pelayanan dokumen memvalidasi berkas dokumen pengaduan yang akan ditindaklanjuti, Apabila berkas tidak valid, berkas tidak diproses dan dikembalikan kepada pemohon; 4. Petugas pelayanan pengaduan meregister berkas dan mengantarkan form pengaduan serta bukti dukung kepada pejabat yang berwenang; 5. Pejabat berwenang menindaklanjuti berkas pemohon pengaduan dan pelaporan; 6. Petugas Pengaduan memberikan hasil tindaklanjut dari pejabat terkait memberikan laporan tindaklanjut pengaduan kepada pemohon; 7. Pemohon memberi paraf/tandatangan pada form pengaduan sebagai bukti pengaduan selesai diproses dan ditindaklanjuti.
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) Hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk pelayanan	Tindak Lanjut Pengaduan
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang dengan Penyejuk Udara (AC) - Alat Tulis Kantor (ATK) - Mesin Cetak (Printer) - Komputer - Arsip - Kursi Tunggu
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Memahami peraturan perundang-undangan - Mampu menjalankan aplikasi
9.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> - Kasi Pelayanan Umum; - Sekretaris; - Camat.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Camat Rangkui Kota Pangkalpinang, Jalan Jembatan XII Kelurahan Keramat

		Kecamatan Rangkui Kota Pangkalpinang, telp (0717) 422 343 - Email : kecamatan.rangkui@gmail.com - Facebook : Kecamatan Rangkui - Instagram :kecamatan_rangkui - Website Resmi : SP4N LAPOR KECAMATAN RANGKUI (www.lapor.go.id)
11.	Jumlah pelaksana	- 2 orang
12.	Jaminan pelayanan	- Pengaduan dan pelaporan, transparan, cepat dan tepat waktu
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Kerahasiaan pengaduan dan pelaporannya
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. (6 bulan)

Pangkalpinang, 01 April 2023
 CAMAT RANGKUI,

H. MUHAMMAD SUBHAN, S.E, M.Si
 NIP. 19690105 200604 1 001



RAZONIDA DAWAN, SH., WH. SEKDA KOTA PANGKALPINANG
MUHAMMAD SOPIAN, BA. WAKIL WALIKOTA PANGKALPINANG
DR. H. MAULAN AKLIL, S.IP., M.Si WALIKOTA PANGKALPINANG
M. SUBHAN, SE., M.Si CAMAT RANGKUI
ACHMAD IRFAN, S.IP SEKRETARIS CAMAT RANGKUI

MEKANISME PENGADUAN

PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)
KECAMATAN RANGKUI KOTA PANGKALPINANG



KONTAK PENGADUAN

- EMAIL : kecamatan.rangkui@gmail.com
- FACEBOOK : KecamatanRangkui
- INSTAGRAM : kecamatan_rangkui
- TELP : (0717) 422 343
- WEBSITE RESMI : SP4N LAPOR KECAMATANRANGKUI (www.lapor.go.id)

