

78. Sistem Prosedur Pengaduan Masyarakat

No.	Komponen	Keterangan
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 19 tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Aduan atau Komplain; (Dalam surat Aduan meliputi Identitas terlapor jelas Nama dan NIP) 2. Bukti Awal kegiatan yg di Komplain; (Pengaduan berkadar Pengawasan dengan Substansi materi Pengaduan logis dan didukung dengan bukti awal 3. Bukti Pemasukan permohonan pelayanan Publik (Tanggal, dan Jam); 4. Kontak Person yang bisa dihubungi seperti antara lain website dan e-mail, telepon, faksimili, atau SMS; 5. Identitas Pelapor (nama, alamat dan pekerjaan)
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Standar Operasional dan Prosedur Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat.</p> <p>SOP adalah Pedoman untuk melaksanakan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat juga guna menumbuhkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat di lingkungan Kantor Kesyahbandara Utama Tanjung Priok.</p> <p>Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparatatur pemerintah di Lingkungan Kantor Kesyahbandara Utama Tanjung Priok yang ditunjuk untuk itu berupa sumbangan pikiran, gagasan, keluhan, pengaduan yang bersifat membangun.</p> <p>Penanganan Pengaduan</p> <p>Penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui surat, dilaksanakan sejak surat diterima di loket dan diagendakan oleh sub bagian tata usaha setelah mendapat disposisi dari Kepala Kantor Kesyahbandara Utama Tanjung Priok diadminstrasikan dan diklasifikasikan oleh Kepala Bagian Tata usaha untuk penatausahaan sebagai pengaduan masyarakat selajutnya diteruskan kepada Tim yang ditunjuk untuk ditelaah.</p> <p>Tidak lanjut telaah dapat berupa pemeriksaan oleh PPNS, Permintaan Konfirmasi pada pihak terlapor.</p> <p>Penelaahan</p> <p>Hasil Penelaahan dikelompokkan menjadi antarlain sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penyalahgunaan Wewenang b. Suap atau Gratifikasi c. Pegawai tidak ditempat d. Penanganan dokumen berlarut-larut lebih dari waktu yang disampaikan dalam masing-masing layanan e. Permohonan dikembalikan tanpa alasan yang jelas. f. Dokumen yang disampaikan ditolak tapi tidak menyampaikan surat penolakan. g. Hasil pemeriksaan dokumen kurang namun berita acara kekurangan tidak dibuat tertulis untuk di sampaikan kepada pemohon. <p>Flow Chart Penatausahaan terlampir (1 lembar)</p>

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 hari kerja
5.	Biaya dan Tarif	Tidak dikenakan biaya PNB
6.	Produk Layanan	Surat balasan konfirmasi Kepada Pemohon, Penyelesaian kepada terlapor berupa : 1. Tindakan Administrasi 2. Tuntutan Ganti Rugi 3. Tindakan gugatan Perdata 4. Tindakan Pengaduan Perbuatan Pidana 5. Tindakan Penyempunaan Manajemen
7.	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	Ruangan yang dipergunakan adalah ruang Pelayanan Satu Atap di Gedung Kantor Kesayabandaran Utama Tanjung Priok yang tergabung dengan ruangan Penerimaan Pelayanan Publik. Disedikan Kotak Saran Pengaduan Masyarakat.
8.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksanaan adalah Petugas yang ditunjuk dan diberikan Surat Keputusan perorang atau dalam tim satuan tugas yang memiliki Kompetensi PPNS
9.	Pengawas internal	Kepala Bagian Tata Usaha dan Kepala Seksi yang membidangi PPNS
10.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	Apabila terhadap penanganan pelayanan pengaduan masyarakat ini juga masih belum puas, dapat melaporkan langsung Kepada Kepala Kantor Kesyahbandara Utama Tanjung Priok
11.	Jumlah Pelaksana	5 orang
12.	Jaminan Pelaksana	Pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat akan dilaksanakan sesuai SOP serta out put akan disampaikan kembali kepada pelapor
13.	Jaminan Kemanaan dan Keselamatan Pelayanan	Jika dipandang perlu maka identitas pelapor akan dilindungi, dan dijamin tidak disampaikan kepada pihak yang terlapor.
14.	Evaluasi kinerja	Evaluasi hasil kerja pelaksana yang bertugas tercermin dalam IKU yang antara lain dinilai dari : - Meningkatnya Partisipasi masyarakat dalam melapor, - Tolak ukur kepercayaan masyarakat - Kemampuan meneliti dan mengkaji dalam mengambil kesimpulan pengaduan masyarakat - Memberi saran kepada pimpinan.

Flow Chart Penanganan Pengaduan Masyarakat



