

A. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Untuk menjamin adanya penanganan terhadap setiap pengaduan, saran dan masukan yang disampaikan oleh pemohon dalam penyelenggaraan PTSP, maka Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melalui DPMPTSP menyediakan sarana layanan pengaduan, saran dan masukan bagi pengguna layanan sebagai berikut :

1. Loker layanan pengaduan PTSP (tatap muka secara langsung dengan petugas layanan)
2. 1 (satu) unit kotak saran / pengaduan di depan ruang pelayanan DPMPTSP
3. 1 (satu) unit telepon / *Faximile* khusus PTSP (0717) 422094
4. 1 (satu) unit perangkat *Short Message Service (SMS) Centre* 0852 6745 8033
5. Layanan berbasis teknologi informasi, yaitu : *website* : dpmptsp.babelprov.go.id, *email* : ptsp.babelprov@gmail.com, SPAM LAPOR dll

Sarana layanan pengaduan, saran dan masukan tersebut di atas, berlaku untuk semua jenis layanan perizinan yang dilayani di Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP

Adapun mekanisme / prosedur penanganan terhadap layanan pengaduan PTSP dilaksanakan sebagai berikut :

1. Pemohon pengguna layanan Perizinan dan Nonperizinan dapat menyampaikan pengaduan atas layanan PTSP melalui layanan pengaduan PTSP, dalam hal penyelenggaraan PTSP oleh DPMPTSP tidak dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan (SP) dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Pengaduan sebagaimana dimaksud diatas dapat disampaikan dengan cara:

a. lisan; dan

b. tertulis.

Pengaduan secara lisan dapat dilakukan pada jam kerja melalui :

a. *call center* (telepon) : 0717-422094, atau

b. *Front office (FO)* Layanan Informasi dan Pengaduan di DPMPTSP

Pengaduan secara lisan akan dicatat dalam buku registrer pengaduan oleh petugas *Front office (FO)* Layanan Informasi dan Pengaduan di DPMPTSP.

Pengaduan secara tertulis dapat dilakukan melalui :

a. surat yang ditujukan kepada Kepala DPMPTSP, dengan cara diantar langsung ke Kantor DPMPTSP, melalui *faxsimile* (0717-424123) , memasukan surat ke dalam kotak pengaduan atau melalui pos dengan mencantumkan alamat kantor secara jelas dan lengkap.

b. email : PTSP.babelprov@gmail.com

c. website : dpmptsp.babelprov.go.id

d. SPAM LAPOR

Pengaduan secara tertulis sebagaimana dimaksud wajib dilengkapi dengan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pengaduan yang disampaikan.

3. Layanan Pengaduan PTSP sebagaimana dimaksud pada angka 1 di atas, dilakukan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan, paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak pemohon pengguna jasa menerima pelayanan perizinan.
4. DPMPTSP wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan atas layanan secara cepat dan tepat paling lambat 14 (empatbelas) hari kerja sejak diterimanya pengaduan atas layanan.

5. Prosedur layanan pengaduan PTSP dilaksanakan sebagai berikut :

- a. Pemohon pengguna jasa menyampaikan pengaduan atas layanan yang diterimanya secara langsung lisan dan/atau tulisan ke loket layanan pengaduan PTSP, maupun secara tidak langsung melalui media telepon, *email*, *faximile*, SMS, kotak saran / pengaduan, sistem informasi secara elektronik, dan lain – lain;
- b. Petugas layanan pengaduan PTSP menerima pengaduan, kemudian mendaftarkan dan melakukan *entry data* atas pengaduan, selanjutnya membuat dan memberikan resi tanda terima nomor pengaduan kepada pemohon pengguna jasa;
- c. Tim Penanganan Pengaduan yang terdiri dari petugas layanan pengaduan PTSP, unsur Tim Teknis PTSP, dan dapat mengikutsertakan unsur OPD Teknis, melakukan analisa, selanjutnya menetapkan tindakan penyelesaian dan menginformasikannya kepada pemohon pengguna jasa pengaduan;
- d. Tim Penanganan Pengaduan melakukan tindakan penyelesaian yang diperlukan, selanjutnya melaksanakan verifikasi hasil akhirnya dan menyampaikannya kepada pemohon pengguna jasa;
- e. Jika pemohon pengguna jasa puas dengan hasil akhir penyelesaiannya, maka proses penanganan pengaduan dinyatakan selesai;
- f. Jika pemohon pengguna jasa belum puas maka proses siklus penanganan pengaduan diulang kembali sebagaimana dari huruf c hingga huruf e hingga selesai.

Untuk melaksanakan prosedur layanan pengaduan PTSP yang telah ditetapkan di atas, selanjutnya setiap proses yang dijalankan oleh setiap petugas terkait, dapat dituangkan ke dalam **Standar Operasional Prosedur (SOP)** yang diatur tersendiri melalui penetapannya dengan Keputusan Gubernur atau Keputusan Kepala DPMPTSP.

Bagan alur prosedur layanan pengaduan PTSP sebagaimana uraian di atas adalah sebagai berikut :

**BAGAN ALUR PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)**

