

STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PENGADUAN MASYARAKAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjukkan identitas diri 2. Mengisi buku tamu 3. Melengkapi syarat-syarat yang dibutuhkan 4. Melampirkan fotokopi identitas diri 5. Bentuk pengaduan lisan atau tertulis
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Resepsionis] B --> C[Petugas Layanan] C --> D[Penerimaan Pengaduan] D --> E[Pencatatan dan Inventarisasi Surat Pengaduan] E --> F[Proses Tindak Lanjut Pengaduan] F --> G[Proses Konfirmasi Pengaduan Melalui Surat Konfirmasi] F --> H[Proses Penanganan Langsung Pengaduan] G --> A </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan pengaduan 2. Pengaduan dicatat dan diinventaris oleh Petugas 3. Proses tindak lanjut 4. Konfirmasi/surat balasan penyelesaian pengaduan kepada Pemohon

1	2	3
3	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan Langsung : 1 Hari Kerja 2. Melalui Surat Konfirmasi : 3 Hari Kerja
4	Biaya / Tarif	Untuk mendapatkan layanan administrasi Pengaduan Masyarakat tidak dikenakan biaya atau gratis.
5	Produk Pelayanan	Dokumen / Surat Penyelesaian Pengaduan Masyarakat
6	Informasi dan Pengaduan Layanan	<p>Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang dilaksanakan oleh BPPTKG terkait dengan persyaratan, waktu penyelesaian, prosedur/mechanisme, yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Langsung ke Kantor BPPTKG dan akan dipandu oleh Petugas Layanan yang akan menjelaskan terkait Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang diperlukan. 2. Melalui Telepon (0274) 514192 yang akan dijawab langsung oleh Tata Usaha, penanganan pengaduan akan dilakukan dengan cara berkoordinasi secara langsung dengan Petugas Layanan dan akan dihubungkan dengan bagian yang dituju. 3. Melalui Whatsapp di nomor 082224070877 4. Melalui Internet atau Email : bpptkg@esdm.go.id pada Website : http://merapi.bgl.esdm.go.id <p>Sedangkan untuk prosedur penanganan pengaduan di BPPTKG dilaksanakan sebagai berikut :</p> <p>Masyarakat pengguna layanan memberikan pengaduan ke BPPTKG melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media surat/tertulis Surat yang masuk akan diberikan kepada Petugas Layanan dan kemudian baru dilakukan penanganan pengaduan. 2. Kotak Kepuasan Pelayanan Pelanggan dapat menyampaikan kepuasan/ketidakpuasan atas pelayanan di BPPTKG dengan cara mengisikan formulir kepuasan pelanggan secara online di website BPPTKG ataupun secara manual dan memasukkannya ke dalam kotak pelayanan dengan tingkatan: tidak puas, puas atau sangat puas 3. Media Internet Pengaduan melalui Internet atau Email di bpptkg@esdm.go.id atau melalui Website : http://merapi.bgl.esdm.go.id

1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="667 309 1484 488">4. Media Handphone/telp/Fax Pengaduan diberitahukan dengan menghubungi nomor Telp (0274) 514192. Penanganan pengaduan akan dilakukan dengan cara berkoordinasi secara langsung dengan Bagian Pengaduan dan bagian yang dituju.<li data-bbox="667 533 1484 672">5. Media langsung/tatap muka Pengadu akan ditemui langsung oleh petugas layanan untuk kemudian dipertemukan dengan personil dari bagian yang dituju.<li data-bbox="667 716 1484 855">6. Kotak Pengaduan/Saran. Semua surat yang masuk akan diagendakan oleh Petugas Layanan dan untuk kemudian dikoordinasikan dengan bagian terkait untuk segera ditangani.

KEPALA BPPTKG,



HANIK HUMAIDA
NIP 196505231991032002