

## STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PERMOHONAN KUNJUNGAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menunjukkan identitas diri</li> <li>2. Membawa Surat Permohonan Kunjungan</li> <li>3. Mengisi buku tamu</li> <li>4. Melengkapi syarat-syarat yang dibutuhkan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Resepsionis / Mengisi Buku Tamu]     B --&gt; C[Petugas Layanan]     C --&gt; D["1. Ketersediaan pendamping 2. Ketersediaan tanggal pelaksanaan"]     D --&gt; E[Di Tolak]     D --&gt; F[Di Terima]     F --&gt; G[Proses Surat Permohonan Kunjungan di BPPTKG]             </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan/proposal kunjungan</li> <li>2. Petugas melakukan verifikasi permohonan berkaitan dengan materi kunjungan, hasil verifikasi petugas berupa, permohonan dapat diproses dan petugas memberikan surat balasan serta konfirmasi kesiapan pelaksanaan kunjungan, atau permohonan ditolak</li> <li>3. Persiapan pelaksanaan kegiatan kunjungan</li> <li>4. Proses pelaksanaan kegiatan kunjungan</li> </ol>

1	2	3
3	Waktu Penyelesaian	<p>5 Hari kerja</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan pelayanan Kunjungan dilakukan setelah pemohon mendapat konfirmasi diterima sesuai waktu yang dicantumkan dalam surat permohonan.</li> <li>2. Waktu penyelesaian konfirmasi balasan permohonan dilaksanakan paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya surat permohonan Kunjungan .</li> <li>3. Waktu penyelesaian kegiatan Kunjungan sesuai dengan jangka waktu yang diajukan oleh pemohon.</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	Untuk mendapatkan layanan Kunjungan tidak dikenakan biaya atau gratis.
5	Produk Pelayanan	Produk dan Dokumen Persuratan mengenai Pelayanan di BPPTKG
6	Informasi dan Pengaduan Layanan	<p>Informasi Pelayanan Kunjungan yang dilaksanakan oleh BPPTKG terkait dengan persyaratan, waktu penyelesaian, prosedur/mekanisme yaitu</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langsung ke Kantor BPPTKG dan akan dipandu oleh Petugas Layanan yang akan menjelaskan terkait Pelayanan Kunjungan yang diperlukan.</li> <li>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.</li> <li>3. Melalui Whatsapp di nomor 082224070877</li> <li>4. Melalui Internet atau Email : <a href="mailto:bpptkg@esdm.go.id">bpptkg@esdm.go.id</a> pada Website : <a href="http://merapi.bgl.esdm.go.id">http://merapi.bgl.esdm.go.id</a></li> </ol> <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"> <li>1. Media surat/tertulis Surat yang masuk akan diberikan kepada Petugas Layanan dan kemudian baru dilakukan penanganan pengaduan.</li> <li>2. Kotak kepuasan Pelayanan Pelanggan dapat menyampaikan kepuasan/ketidakpuasan atas pelayanan di BPPTKG dengan cara mengisi 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</li> </ol>

1	2	3
		<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="667 286 1465 394">3. Media Internet Pengaduan melalui Internet atau Email di <a href="mailto:bpptkg@esdm.go.id">bpptkg@esdm.go.id</a> atau melalui Website : <a href="http://merapi.bgl.esdm.go.id">http://merapi.bgl.esdm.go.id</a></li><li data-bbox="667 434 1485 613">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><li data-bbox="667 654 1485 792">5. Media langsung/tatap muka Pengadu akan ditemui langsung oleh petugas layanan untuk kemudian dipertemukan dengan personil dari bagian yang dituju.</li><li data-bbox="667 833 1469 972">6. Kotak Pengaduan/Saran. Semua surat yang masuk akan diagendakan oleh Petugas Layanan dan untuk kemudian dikoordinasikan dengan bagian terkait untuk segera ditangani.</li></ol>

KEPALA BPPTKG,



HANIK HUMAIDA  
NIP 196505231991032002