



PELAYANAN ADUAN MASYARAKAT

1. PERSYARATAN

- Aduan tidak langsung: melalui surat/surat elektronik dengan identitas lengkap (nama, alamat, no. HP/email)
- Formulir pengaduan diisi lengkap dengan identitas diri
- Materi aduan jelas, memuat: dugaan pelanggaran, waktu & tempat kejadian, pihak yang dilaporkan, serta dokumen pendukung

JANGKA WAKTU PELAYANAN

5 (lima)

Kerja, sejak aduan diterima lengkap

BIAYA / TARIF

GRATIS

tidak di pungut biaya apa pun

2. SISTEM, MEKANISME & PROSEDUR

• TIDAK LANGSUNG

Melalui aplikasi **SP4N-LAPOR**, atau surat/email ke **perkim@bantenprov.go.id**.

• LANGSUNG

Pelapor datang ke meja pelayanan, mengisi formulir pengaduan dengan persyaratan lengkap.

1. PENGADUAN

Pelapor menyampaikan aduan baik offline maupun online.

2. VERIFIKASI

Petugas menghubungi pelapor bila persyaratan belum lengkap.

3. PENANGANAN

Aduan diproses sesuai SOP Penanganan Aduan Masyarakat.

4. TANGGAPAN

Pelapor menerima informasi progres atas aduannya.

• BERKADAR LANGSUNG

Pelapor menerima informasi progres penanganan aduan.

• BERKADAR LANGSUNG

Pelapor diberi tahu aduan tidak dapat ditangani/di luar kewenangan.

• BERKADAR LANGSUNG

Pelapor diberi tahu aduan diteruskan ke Pemda Kab/Kota atau instansi lain.

Penyampaian tanggapan melalui: kanal aduan · surat Kepala Dinas (bila ditanyakan progresnya) · atau lisan bila pelapor datang langsung ke meja pelayanan.

3. PRODUK PELAYANAN



Informasi atas aduan masyarakat yang disampaikan kepada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten, ditindaklanjuti sesuai SOP Penanganan Aduan Masyarakat yang berlaku.