

**PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pengadu	Tim Komunikasi Publik	Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik	Unit Kerja	Inspektorat Jenderal	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan dari Media Sosial		mulai				Prasarana pengaduan Lembar Pengaduan	1 hari	Lembar Pengaduan/ pertanyaan	Pengaduan melalui Media Sosial (Instagram, Facebook, Twitter)
2	Mencatat dan meregistrasi pengaduan dan melaporkan rekap pengaduan		[ ]				Lembar pengaduan / pertanyaan	2 hari	Disposisi Tindak Lanjut	Memeriksa kelengkapan data pengadu (identitas)
3	Menerima rekap pengaduan dan menelaah pengaduan berdasarkan kewenangan, tugas dan fungsi di BP2P Papua II	selesai	Tidak	[ ]			Disposisi Tindak Lanjut	1 hari	Hasil telaah dan petunjuk penugasan	Jika hasil telaahan bukan merupakan kewenangan dari teradu (BP2P) maka tidak akan ditindaklanjuti dan dikembalikan kepada pengadu
4	Melakukan koordinasi dengan unit kerja sesuai jenis pengaduan dan tugas unit kerjanya			Ya	[ ]		Hasil telaah dan petunjuk penugasan	5 hari	pencarian/ permintaan data	Meneruskan kepada unit kerja sesuai dengan objek pengaduan dimaksud
5	Menyampaikan data (umum) yang diminta kepada Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik				[ ]		Permintaan data	3 hari	Penyerahan data yang diperlukan	
6	Menelaah data (umum) dan mengagendakan rapat koordinasi pembahasan materi jawaban/jika diperlukan				[ ]		Data yang diperlukan	3 hari	Agenda rapat koordinasi	
7	Menyiapkan tanggapan hasil tindak lanjut pengaduan yang kemudian diserahkan kepada Tim Komunikasi Publik				[ ]		Data yang diperlukan dan hasil rapat koordinasi	2 hari	Konsep/ materi jawaban	SOP Pembuatan Surat/ Nota Dinas
8	Penyampaian tanggapan/materi jawaban atas pengaduan/pertanyaan masyarakat melalui Media Sosial		selesai				Konsep/ Materi jawaban	1 hari	Surat tanggapan tindak lanjut pengaduan dan rekap laporan pengaduan	Surat tanggapan hasil tindak lanjut disampaikan melalui media pengaduan kepada pengadu
<b>Waktu Pelaksanaan (hari dan jam)</b>								<b>18 hari 0 jam</b>		

**Catatan**

1 hari = 8 jam