



**STANDAR PENGADUAN MASYARAKAT  
MELALUI MEDIA SOSIAL  
BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN PAPUA II**

No	Komponen	Uraian
1	Jenis Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan pelaksanaan kegiatan fisik di lingkungan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan Papua II;</li><li>2. Pengaduan petugas pelayanan di lingkungan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan Papua II;</li><li>3. Pengaduan pelaksanaan kegiatan non-fisik di lingkungan Balai</li></ol>
2	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Instruksi Presiden RI Nomor 1 Tahun 1989 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengawasan Melekat;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/46/M.PAN/4/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengawasan Melekat dalam Penyelenggaraan Pemerintah;</li><li>4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintahan;</li><li>5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 323/PRT/M/2005 tentang Tata Cara Penanganan Masukan dari Masyarakat di lingkungan Departemen Pekerjaan Umum;</li><li>6. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik;</li><li>7. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.</li></ol>
3	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identitas resmi pengadu (KTP/SIM);</li><li>2. Lembar pengaduan.</li></ol>
4	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengadu melaporkan pengaduan melalui layanan pengaduan Balai P2P Papua II melalui media sosial;</li><li>2. Tim komunikasi publik menerima pengaduan dan mencatat dan meregistrasi pengaduan dan melaporkan rekap pengaduan;</li><li>3. Pengelola pengaduan pelayanan publik menerima rekap pengaduan dan menelaah pengaduan berdasarkan kewenangan, tugas dan fungsi di Balai P2P Papua II;</li></ol>

No	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Pengelola pengaduan pelayanan publik berkoordinasi dengan unit kerja sesuai jenis pengaduan dan tugas unit kerjanya;</li> <li>5. Unit kerja menyampaikan data (umum) yang diminta kepada pengelola pengaduan pelayanan publik;</li> <li>6. Pengelola pengaduan pelayanan publik menelaah data (umum) dan mengagendakan rapat koordinasi pembahasan materi jawaban;</li> <li>7. Pengelola pengaduan pelayanan publik menyiapkan surat tanggapan hasil tindak lanjut pengaduan dan menyerahkan kepada tim komunikasi publik;</li> <li>8. Tim komunikasi publik menyampaikan surat tanggapan tindak lanjut pengaduan kepada pengadu melalui media sosial.</li> </ol>
5	Waktu Pelayanan	<p>Pengaduan masyarakat Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan Papua II dapat disampaikan melalui e-mail, website, telepon, surat, dan telepon hingga langsung dapat disampaikan dalam 5 (lima) hari kerja (Senin s.d. Jumat). Waktu untuk layanan informasi mengikuti jam kerja, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Shift I: Pukul 08.00 s.d. 11.00 WIT;</b></li> <li>• <b>Shift II : Pukul 13.00 s.d. 16.00 WIT.</b></li> </ul> <p>Proses/tindak lanjut dari pengaduan adalah 10 hari kerja terhitung sejak pemohon mengajukan permohonan informasi ditambah 7 (tujuh) hari kerja apabila diperlukan tergantung sifat dari informasi yang ditanyakan.</p>
6	Biaya/Tarif	<p>Pelayanan informasi publik tidak dipungut biaya. Namun biaya penggandaan atau perekaman yang timbul ditanggung oleh pengadu.</p>
7	Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat tanggapan hasil tindak lanjut pengaduan pelaksanaan kegiatan fisik di lingkungan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan Papua II;</li> <li>2. Surat tanggapan hasil tindak lanjut pengaduan petugas pelayanan di lingkungan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan Papua II;</li> <li>3. Surat tanggapan hasil tindak lanjut pengaduan pelaksanaan kegiatan non-fisik di lingkungan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan Papua II.</li> </ol>
8	Pengelola Pengaduan	<p>Pengadu dapat menggunakan layanan informasi publik melalui media sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>E-mail</b> : dumasbp2p_papua2@gmail.com</li> <li>• <b>Instagram</b> : @pupr_perumahan_papua2</li> <li>• <b>Facebook</b>: Balai Perum Papua II</li> <li>• <b>Youtube</b> : PUPR Perumahan Papua II</li> <li>• <b>Twitter</b> : @bp2ppapua2</li> </ul> <p>Pengadu juga dapat mendatangi Ruang Layanan Informasi Publik Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan Papua II.</p>