

# ALUR PENGADUAN MASYARAKAT



1

*Admin UPP UPT*

## Registrasi & verifikasi awal

1. Menerima, menginput dan pengelolaan melalui SPAN-Lapor.
2. Verifikasi awal.
3. Merespon langsung pengaduan bersifat aspirasi.
4. Meneruskan kepada Admin Kementerian, jika pengaduan bukan wewenang Unit Kerja.

*Keluaran:* Berkas pengaduan dan print screen laporan pengaduan dari laman SPAN-Lapor.

2

*Ketua TPP Eselon I/UPT*

## Menerima dan mempelajari informasi/berkas pengaduan

Ketua TPP mempelajari berkas pengaduan dari Admin UPP dan mendisposisikan kepada Anggota TPP.

*Keluaran:* Disposisi/Surat Tugas

3

*Anggota TPP UPT*

## Verifikasi lanjutan & telaah

- a. Anggota TPP melakukan verifikasi pengaduan (4W + 1 H), apabila terdapat kekurangan informasi/data, anggota TPP dapat meminta informasi tambahan melalui admin.
- b. Menyusun dan menyampaikan hasil telaah yang memuat kategori: permintaan informasi, pengaduan tidak berkadar pengawasan, pengaduan berkadar pengawasan.

4

*Ketua TPP UPT*

## Penyusunan jawaban / penerusan

Ketua TPP menyusun jawaban berdasarkan hasil telaah; bila berkadar pengawasan/bukan kewenangan, diteruskan ke Admin Kementerian.

5

*Admin Kementerian*

## Penerimaan laporan hasil telaah

Admin Kementerian menerima penerusan laporan hasil telaah dari Ketua TPP UPT.

6

*Admin UPT*

## Input tindak lanjut & selesai

Admin UPT menerima jawaban/tindak lanjut dan menginputnya ke sistem/aplikasi SP4N-LAPOR!.

# LAYANAN

## PENGADUAN/PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

### PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA SIBOLGA



#### SP4N LAPOR

lapor.go.id / SMS 1708



#### Website

www.wbs.kkp.go.id



#### Email

pengaduan@kkp.go.id /  
humasppnsbg@gmail.com



#### Telepon dan Whatsapp

0811989011 / 082162243313



#### Instagram

ppnsibolga



X

ppnsibolga1



#### Facebook

ppn sibolga



#### Surat / Pengaduan Langsung

Jl. Jend. Gatot Subroto, Pondok Batu,  
Sarudik, Tapanuli Tengah. Sumatera Utara



#### Kotak Pengaduan

