PEDOMAN PENGELOLAAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT

JARI EMAS WONG KEBUMEN


JARI EMAS
WONG KEBUMEN

Tujuan:

1. Memberikan kemudahan akses informasi kepada public mengenai prosedur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat kepada DPRD
2. Sebagai pedoman umum pengelolaan aspirasi dan pengaduan masyarakat
3. Meningkatkan kinerja DPRD

Cara Penyampaian aspirasi dan pengaduan:

1. Secara langsung
2. Secara tidak langsung
    - Tertulis
    - Melalui On-line

Cara penyampaian secara langsung:

1. Datang langsung ke gedung DPRD
2. Dilakukan oleh perorangan/ individu, kelompok atau institusi
3. Waktu: Jam kerja (senin – kamis jam 09.00 – 16.00, Jumat 09.00-11.00)
4. Menunjukkan identias
5. Memiliki maksud dan tujuan yang jelas
6. Memiliki subtansi yang jelas
7. Membawa data pendukung
8. Jumlah delegasi maksimal 5 orang (atau ditentukan lain)
9. Mengajukan permohonan audiensi yang disampaikan minimal 3 hari sebelumnya

Mekanisme Penyampaian Pengaduan secara langsung:

1. Pelapor akan di terima oleh pihak pengamanan
2. Petugas pengamanan melakukan pemeriksaan identitas terkait maksud dan tujuan
3. Petugas pengamanan mengantarkan pelapor kebagian yang membidangi humas
4. Setelah petugas humas melaksanakan verifikasi dan pelapor memenuhi persyaratan, pelapor akan di antar kepimpinan DPRD dan atau pimpinan AKD
5. Apabila pimpinan berhalangan untuk menerima pelapor, maka petugas humas akan memberikan alternative pengaduan, yaitu diterima dihari lain yang ditentkan atau penyampaian pengaduan melalui surat/ tertulis.

Cara pengaduan secara tidak langsung:

1. Pengadu/ pelapor menyampaikan secara tertulis
2. Dilakukan oleh perorangan/ individu, kelompok atau institusi
3. Dilampiri identias
4. Memiliki maksud dan tujuan yang jelas
5. Memiliki subtansi yang jelas
6. disertai data pendukung

Mekanisme pengaduan secara tidak langsung:

1. Surat diterima oleh bagian TU untuk di dilakukan pencatatan
2. Selanjutnya di sampaikan ke Bagian yang menangani pengaduan, yaitu bagian Fasilitasi pengangran dan pengawasan
3. Dilaksanakan verifikasi (berdasarkan syarat2 yang ditentukan)
4. Apabila memenuhi syarat akan ditelaah, selanjutnya disampaikan kepada Pimpinan DPRD dan atau ketua Alat Kelengkapan Dewan
5. Yang tidak memenuhi persyaratan akan di arsipkan
6. Tindak lanjut tanggapan/ jawaban atas surat pengaduan, adalah berdasarkan arahan/ disposisi pimpinan

Aspirasi yang bersifat tembusan:

1. Aspirasi dan pengaduan yang bersifat tembusan akan di catat dan di rekap oleh bagian Fasilitasi pnganggaran dan pengawasan
2. Pengaduan yang bersifat tembusan juga harus memenuhi persyaratan (ada identitas jelas, maksud dan tujuan yang jelas, subtansi permasalahan dan data dukung)
3. Aspirasi pengaduan yang memenuhi syarat akan di ajukan ke pimpinan DPRD dan atau AKD
4. Tindak lanjut jawaban, sesuai dengan arahan atau disposisi pimpinan.

Cara penyampaian aspirasi dan pengaduan secara online:

1. Aspirasi/ pengaduan disampaikan melalui media sosial resmi DPRD Kebumen, dengan alamat:

- **Website ; *jariemas.com***
- **WA. 0822-2086-4941**

2. Harus memuat identitas yang jelas dan lengkap
3. Maksud dan tujuan pengaduan
4. Subtansi masalah
5. Data pendukung lengkap dan akurat

Mekanisme:

1. Pelapor/ pengadu membuka website /media sosial resmi DPRD
2. Pengaduan melalui website dengan cara mengisi google form dan mengisi semua kolom-kolom yang ada.
3. Pengaduan melalui whatsapp dengan cara menuliskan subtansi pengaduan secara jelas disertai identitas yang jelas dan lengkap.
4. Pengadu akan mendapatkan jawaban notifikasi yang menunjukkan pengaduan sudah masuk di aplikasi layanan online
5. Admin sekretariat DPRD akan melakukan verifikasi terhadap pengaduan yang masuk.
6. pengaduan yang memenuhi persyaratan akan di telaah dan disampaikan kepada pimpinan DPRD dan atau AKD
7. pengaduan yang tidak memenuhi persyaratan akan di arsipkan
8. Jawaban atas pengaduan sesuai dengan arahan dan disposisi pimpinan DPRD


Demikian
Terima Kasih