



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(S O P)**

**FORUM LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

**PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
FORUM LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN
2015**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
I. PENDAHULUAN	2
A. MAKSUD DAN TUJUAN	2
B. DASAR HUKUM	2
II. PERAN DAN KEDUDUKAN FLLAJ	2
III. KEANGGOTAAN FLLAJ.....	3
IV. HAKEKAT PELAYANAN FLLAJ	3
V. ASAS PELAYANAN FLLAJ	4
VI. CAKUPAN LAYANAN	4
VII. PROSEDUR SINERGITAS DAN PELAYANAN KELUHAN/MASUKAN MASYARAKAT	4
A. DUKUNGAN OPERASIONAL	4
B. RAPAT KERJA ATAU PERTEMUAN.....	5
C. WAKTU LAYANAN	5
D. JANGKA WAKTU PEMBERIAN TANGGAPAN	5
E. BIAYA	5
F. PELAPORAN	5
VIII. MEKANISME SINERGITAS DAN PELAYANAN KELUHAN/MASUKAN MASYARAKAT.....	5
A. SINERGITAS.....	5
B. KELUHAN/MASUKAN DARI MASYARAKAT	6
IX. PERAN FORUM LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN DI DALAM MUSRENBANG	7
SOP LAYANAN KELUHAN MASYARAKAT.....	9

I. PENDAHULUAN

A. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud:

Maksud dari diterbitkannya SOP ini adalah sebagai acuan dan panduan bagi terlaksananya tugas pokok dan fungsi serta rencana kerja Forum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (FLLAJ) Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Tujuan Umum:

1. Terciptanya komunikasi dua arah dalam mengatasi permasalahan yang timbul dalam bidang lalu lintas dan angkutan jalan di provinsi Nusa Tenggara Barat, antara masyarakat dan atau LSM dengan pemerintah provinsi Nusa Tenggara Barat, dan antar SKPD yang terkait dengan lalu lintas dan angkutan jalan di provinsi Nusa Tenggara Barat.
2. Memberikan masukan kepada pemerintah provinsi dalam meningkatkan kinerja SKPD atau lembaga/instansi yang terkait dengan lalu lintas dan angkutan jalan di provinsi Nusa Tenggara Barat.

Tujuan khusus:

1. Sebagai baku mutu apa yang harus dilakukan oleh kelompok kerja dalam melakukan program kerja FLLAJ;
2. Mengurangi tingkat penyimpangan atau kesalahan yang mungkin dilakukan kelompok kerja;
3. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan program kerja dan tanggung jawab kelompok kerja dan forum secara keseluruhan;
4. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
5. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan FLLAJ dapat berlangsung sesuai dengan yang telah direncanakan;
6. Memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat tentang pekerjaan yang berhubungan dengan lalu lintas dan angkutan jalan yang sedang dan akan dilaksanakan di provinsi Nusa Tenggara Barat;
7. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur;
8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas antar instansi yang terkait dalam bidang lalu lintas dan angkutan jalan;

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan;
2. Undang-Undang Nomor Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2011 tentang Forum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
4. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 634 Tahun 2010 tentang Pembentukan Forum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

II. PERAN DAN KEDUDUKAN FLLAJ

Peran utama dari FLLAJ Nusa Tenggara Barat adalah mengkoordinasikan berbagai lembaga yang perlu diintegrasikan untuk membuat perencanaan dan pengelolaan

infrastruktur jalan yang lebih efektif dan efisien, dan untuk mengatasi masalah lalu lintas jalan dan transportasi yang terjadi di provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Tugas penting ini meliputi:

- Menerima dan menanggapi keluhan/masukan dari masyarakat tentang
 - kondisi jalan yang buruk
 - kondisi jalan Berbahaya
 - dampak negatif lingkungan dalam tahap pembangunan jalan, pemeliharaan dan tahap operasional.
 - dampak negatif sosial dari pembangunan, pemeliharaan dan fase operasional jalan
- Memberikan rekomendasi terkait perencanaan pengelolaan infrastruktur jalan yang efektif dan efisien dalam kegiatan Musrembang pada tingkat Provinsi.
- Mengadakan pertemuan rutin untuk membahas masalah lalu lintas jalan dan kebijakan transportasi, memberikan kontribusi terhadap lalu lintas jalan yang lebih efektif dan efisien serta manajemen transportasi di Provinsi Nusa Tenggara Barat.
 - Melakukan advokasi untuk meningkatkan pemeliharaan rutin infrastruktur jalan/ untuk memperpanjang umur infrastruktur jalan yang ada.
 - Untuk mendukung peningkatan penggunaan pemeliharaan rutin jalan sebagai cara untuk meningkatkan "nilai untuk uang" dalam pengadaan infrastruktur di provinsi Nusa Tenggara Barat, dan memperpanjang kualitas dan kuantitas jaringan transportasi tanpa peningkatan yang proporsional sumber daya pemerintah provinsi secara bersamaan.
- Membahas dan membuat keputusan kebijakan yang berhubungan dengan cross cutting issues terhadap akses lalu lintas jalan dan pembangunan infrastruktur transportasi, pemeliharaan dan operasional.
 - Gender
 - Disabilitas
 - Perlindungan anak
- Melalui Kelompok Kerja FLLAJ, menyediakan layanan monitoring dan pengawasan lalu lintas jalan dan perencanaan transportasi, konstruksi dan pemeliharaan yang sedang berlangsung di provinsi Nusa Tenggara Barat melalui kunjungan lapangan untuk memantau kualitas:
 - Pelaksanaan dan pekerjaan pemeliharaan dan bahan jalan
 - Penerapan perlindungan sosial dan lingkungan
 - Dalam menangani cross cutting issues

III. KEANGGOTAAN FLLAJ

Keanggotaan FLLAJ dibentuk berdasarkan partisipasi lembaga/organisasi yang terlibat dalam pemangku kepentingan lalu lintas dan angkutan jalan dan sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 634 tahun 2010 tentang pembentukan Forum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nusa Tenggara Barat. Keanggotaan didasarkan pada jabatan resmi dalam organisasi yang diwakili. FLLAJ terdiri dari tujuh kelompok, masing-masing dengan berbagai bidang tanggung jawab dan terdiri dari beberapa anggota. Jumlah keseluruhan anggota FLLAJ adalah sebanyak 49 orang.

IV. HAKEKAT PELAYANAN FLLAJ

Hakekat pelayanan FLLAJ adalah memberi pelayanan kepada masyarakat dan pemerintah provinsi NTB mengenai informasi dan cara mengatasi permasalahan dalam bidang lalu lintas dan angkutan jalan di provinsi NTB, secara cepat, langsung dan tepat waktu.

V. ASAS PELAYANAN FLLAJ

Asas pelayanan FLLAJ adalah:

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektifitas;
4. **Partisipatif**
Mendorong partisipasi masyarakat dalam
5. **Kesamaan hak**
Tidak membedakan status sosial ekonomi, kedudukan, pangkat, suku, ras, agama, golongan dan gender.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima layanan mempunyai hak dan kewajiban masing-masing/ tersendiri.

VI. CAKUPAN LAYANAN

Cakupan layanan yang dapat diberikan oleh FLLAJ adalah:

1. Layanan untuk keluhan/masukan masyarakat atas tidak terselenggaranya lalu lintas dan angkutan jalan dengan baik.
2. Layanan untuk keluhan/masukan masyarakat yang menyangkut penerapan perlindungan sosial (termasuk perlindungan anak) dan pencemaran lingkungan pada saat pekerjaan pembangunan, peningkatan, rehabilitasi dan pemeliharaan jalan.
3. Layanan terhadap *cross cutting issues* (isu-isu lintas sektoral) yang menyangkut seluruh aspek lingkaran kegiatan pembangunan mulai dari aspek konsep, perencanaan, penerapan, penutupan, atau perbaikan.

Cakupan layanan ini antara lain menyangkut lingkungan, ketenagakerjaan, gender dan sebagainya.

VII. PROSEDUR SINERGITAS DAN PELAYANAN KELUHAN/MASUKAN MASYARAKAT

Fungsi utama FLLAJ berdasarkan PP Nomor 37 Tahun 2011 tentang FLLAJ adalah sinergitas antar SKPD/lembaga/instansi yang terkait dengan lalu lintas dan angkutan jalan. Sesuai dengan tugas dan fungsi tersebut FLLAJ harus memiliki standar prosedur dalam sinergitas dan juga dalam melayani keluhan/masukan yang disampaikan oleh masyarakat.

Adapun prosedur yang harus diterapkan oleh FLLAJ dalam melaksanakan sinergitas dan menanggapi keluhan/ masukan masyarakat adalah sebagai berikut:

A. DUKUNGAN OPERASIONAL

Dalam melakukan tugas-tugas operasionalnya maka FLLAJ akan didukung oleh:

1. Sekretariat
2. Website
3. Layanan pesan singkat (SMS)
4. Telpon

5. Papan informasi
6. Keluhan/masukan/saran lain yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis, melalui media elektronik maupun cetak, atau pada saat kunjungan anggota FLLAJ ke lokasi pekerjaan.

B. RAPAT KERJA ATAU PERTEMUAN

Rapat kerja atau pertemuan dalam rangka sinergitas maupun melaksanakan program kerja FLLAJ direncanakan untuk dilakukan paling tidak 1 x dalam sebulan.

C. WAKTU LAYANAN

Pada dasarnya tidak ada pembatasan waktu bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan/masukannya, mengingat keluhan/masukan dapat disampaikan melalui media elektronik. Akan tetapi jika keluhan/masukan akan disampaikan secara langsung maka sebaiknya dilakukan pada hari dan waktu jam kerja.

D. JANGKA WAKTU PEMBERIAN TANGGAPAN

Tanggapan terhadap keluhan/masukan dari masyarakat akan disampaikan sesegera mungkin jika jalan keluar/cara pemecahan telah ditemukan.

E. BIAYA

Setiap penyampaian keluhan/masukan dari masyarakat tidak dikenakan biaya. Jika pemohon memerlukan rekaman atau penggandaan laporan, maka biaya dikenakan kepada pemohon.

F. PELAPORAN

1. Setiap keluhan/masukan dari masyarakat serta kegiatan yang dilakukan oleh FLLAJ harus didokumentasikan dan dibuatkan laporannya.
2. Untuk pertemuan atau rapat rutin harus dibuatkan Berita Acara Rapat atau Pertemuan.
3. Laporan atau Berita Acara Pertemuan harus ditandatangani paling tidak oleh salah seorang ketua atau pimpinan rapat.
4. Laporan atau Berita Acara Pertemuan harus diberikan kepada seluruh anggota FLLAJ.
5. Setiap laporan atau berita acara pertemuan harus diarsipkan secara sistematis, sehingga dapat dengan mudah dilacak keberadaannya.
6. Laporan harus disimpan di Sekretariat.

VIII. MEKANISME SINERGITAS DAN PELAYANAN KELUHAN/MASUKAN MASYARAKAT

A. SINERGITAS

Mekanisme kegiatan yang dilakukan dalam sinergitas FLLAJ adalah:

1. Setiap SKPD/lembaga/instansi pemerintah daerah masing-masing mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan yang dihadapi.
2. Mengklasifikasi dan memilah masalah-masalah tersebut dan menentukan mana yang pantas dibawa ke pertemuan kelompok kerja FLLAJ.

3. Kelompok kerja Forum Lalu Lintas dan Angkutan Jalan melakukan pertemuan untuk membahas permasalahan tersebut dan mencari pemecahannya.
4. Jika permasalahan telah terpecahkan, maka FLLAJ menyampaikannya kepada SKPD/lembaga/instansi pemerintah daerah yang bersangkutan.

B. KELUHAN/MASUKAN DARI MASYARAKAT

1. Sifat Keluhan

Mekanisme keluhan FLLAJ tidak dirancang untuk menangani setiap pengaduan yang sifatnya kecil dari masyarakat di lapangan. Ada kemungkinan bahwa banyak keluhan ditujukan untuk konsultan supervisi dan kontraktor di lapangan dalam kaitannya dengan kegiatan pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Bila memungkinkan keluhan ini harus diatasi di lapangan oleh konsultan supervisi.

Namun, konsultan supervisi harus mencatat semua keluhan yang dibuat di lapangan termasuk nama, alamat dan rincian kontak dari pelapor, deskripsi singkat tapi ringkas dan lengkap dari subyek keluhan tersebut, dan tindakan yang diambil untuk mengatasi keluhan tersebut. Ketika keluhan telah dapat diatasi, konsultan supervisi harus meminta pelapor untuk menandatangani dokumen untuk menyatakan bahwa keluhan tersebut telah ditangani. Keluhan-keluhan mungkin berhubungan dengan hal-hal seperti penumpukan sisa bahan galian yang sembarangan, tumpahan bahan atau hal-hal lain yang merupakan tanggung jawab dari kontraktor atau tim kontraktor yang berdampak pada milik pribadi masyarakat.

FLLAJ harus menanggapi substansi keluhan secara persisten (terus menerus) yang tidak dapat diatasi oleh konsultan pengawas dan/atau kontraktor di lapangan. Sebagai contoh, keluhan yang tidak dapat diatasi dan tidak diselesaikan di lapangan, atau di mana proyek dirasakan menyebabkan kerusakan properti publik atau di mana kuantitas atau masalah kualitas dalam pembangunan dirasakan kurang bermanfaat oleh masyarakat atau individu.

2. Siapapun boleh menyampaikan Keluhan

Meskipun keluhan umumnya akan datang dari masyarakat, beberapa keluhan mungkin juga berasal dari kontraktor atau konsultan supervisi. Ini bisa terjadi ketika masyarakat gagal menyampaikan respon pada kontraktor atau konsultan supervisi ketika diminta untuk memindahkan bahan, kendaraan dll, dari Daerah Milik Jalan (Damija) ketika pelaksanaan konstruksi sedang berlangsung, atau di mana orang tua tidak dapat menjaga anak-anak mereka pada jarak aman dari lokasi konstruksi atau kegiatan konstruksi yang menempatkan mereka dalam bahaya. Intinya adalah bahwa siapa pun dapat membuat pengaduan. Ini harus disosialisasikan kepada kontraktor dan konsultan supervisi.

3. Keluhan yang valid

Agar keluhan dianggap sah dan layak untuk direspon, maka keluhan tersebut harus memenuhi kriteria tertentu sebelum dianggap valid. Persyaratan minimum agar pengaduan dapat dianggap valid adalah sebagai berikut:

- a. Nama lengkap, rincian alamat, dan nomor kontak dari individu atau organisasi yang mengajukan pengaduan harus dicatat. Dalam hal suatu organisasi adalah yang mengajukan keluhan maka kepala organisasi atau perwakilan yang didelegasikan harus mencatat nama lengkap, alamat dan rincian kontak mereka. Jika rincian kontak tidak lengkap dengan nama lengkap, alamat domisili, dan rincian kontak lainnya seperti nomor telpon atau nomor HP, maka, keluhan akan dianggap tidak sah. RTTF menghimbau pada orang yang

mau menyampaikan keluhan memastikan paling sedikit informasi berikut tercatat dalam isi keluhan:

- Nama Lengkap
 - Alamat lengkap rumah (dimana yang bersangkutan dapat dihubungi)
 - Nomor telpon lengkap, dan/atau nomor HP yang dapat dipercaya (reliable)
- b. Penjelasan lengkap pengaduan harus disediakan, termasuk rincian lokasi, sifat masalah dan proyek yang berkaitan dengan itu (detil ini bisa diambil dari papan proyek di lapangan atau kantor kecamatan yang bersangkutan).

Jika semua kriteria terpenuhi, keluhan akan diproses dan diteruskan ke kelompok kerja

4. Verifikasi

Sebelum keluhan dapat ditanggapi secara resmi oleh FLLAJ mereka harus diverifikasi terlebih dahulu di lapangan. Sebuah tim kecil akan dibentuk oleh kelompok kerja FLLAJ untuk memverifikasi pengaduan. Tim akan terdiri dari orang-orang berikut:

- a. Konsultan supervisi
- b. Seorang wakil kontraktor
- c. 2 Anggota Kelompok Kerja

Jika keluhan bersifat minor (kecil) dan tim verifikasi mampu mengatasi masalah secara langsung di lapangan pada saat verifikasi maka masalah harus ditangani di sana dan dengan segera dan laporan dari keluhan dan solusi disiapkan dan disajikan kepada pertemuan FLLAJ berikutnya. Salinan laporan dan proses harus diajukan di sekretariat FLLAJ. Sekretariat harus menyimpannya di tempat yang aman.

Jika keluhan berupa masalah yang lebih besar yang tidak dapat segera diatasi, tim verifikasi harus mengumpulkan semua fakta, merekam fakta tersebut, dan melaporkan masalah ini ke FLLAJ sesegera mungkin. FLLAJ kemudian akan mendelegasikan tim resmi dari instansi/bagian yang tepat untuk mengatasi keluhan. Mengatasi keluhan mungkin memerlukan kunjungan lapangan lebih lanjut, dan bahkan konsultasi publik mengenai masalah ini jika diperlukan.

5. Keluhan yang tidak dapat diselesaikan

Setiap pengaduan yang masih tetap belum terselesaikan setelah dilakukan verifikasi dan ditanggapi oleh FLLAJ, dan dalam hal pengadu terus-menerus menuntut maka keluhan harus dibawa ke rapat pleno FLLAJ. FLLAJ dengan sebagian besar kuorum harus memiliki kata akhir untuk semua masalah tersebut setelah semua fakta yang ada dipertimbangkan.

FLLAJ harus memformulasikan tindakan perbaikan. Tindakan perbaikan dapat diminta dari kontraktor atau masyarakat atau siapapun yang menjadi pelaku inti dari masalah ini. FLLAJ juga dapat menyelesaikan masalah melalui mediasi dan musyawarah terutama jika inti permasalahan tidak terlihat dengan jelas.

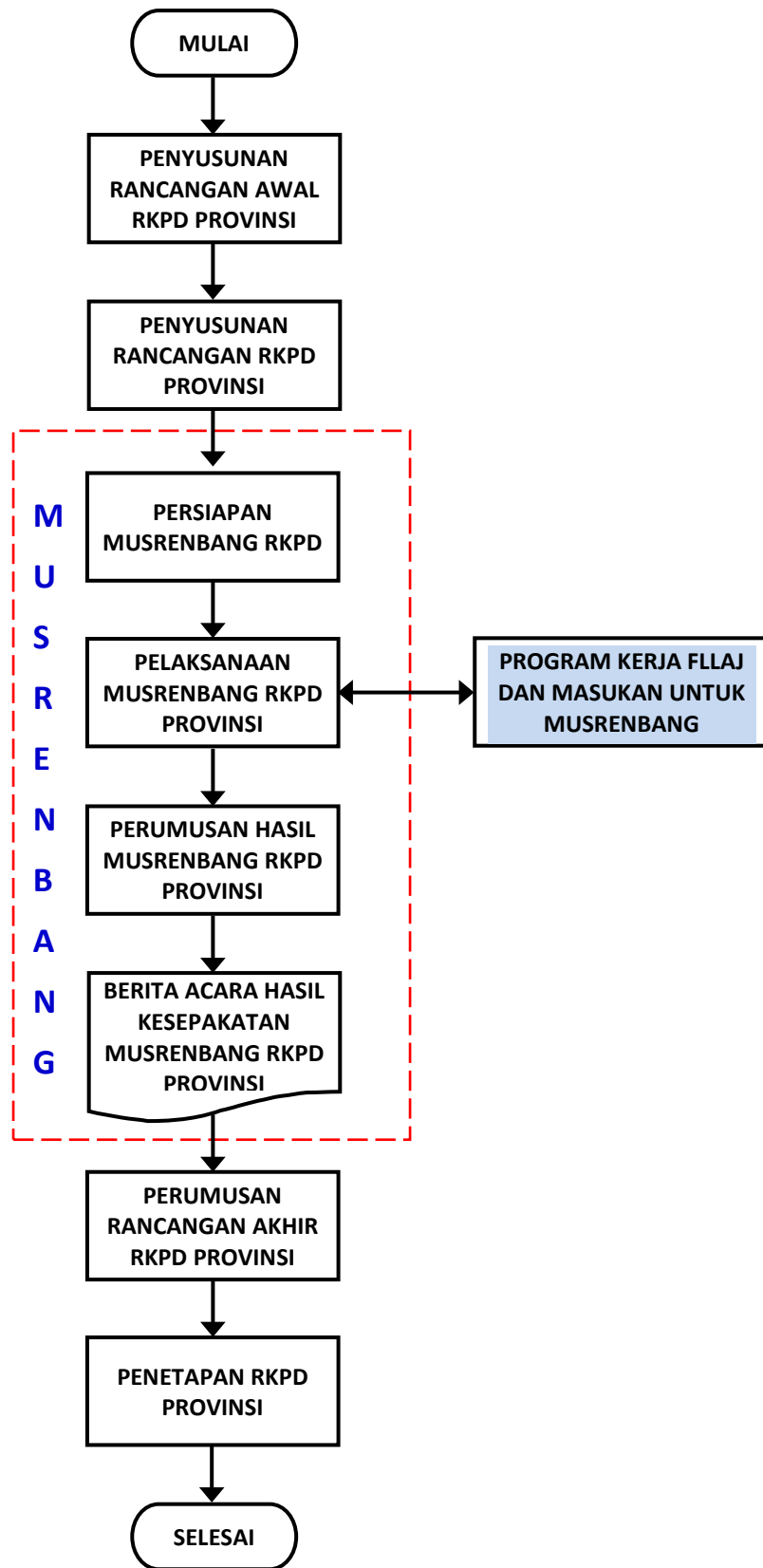
SOP keluhan/masukan dari masyarakat dapat dilihat pada bagian akhir dokumen ini.

IX. PERAN FORUM LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN DI DALAM MUSRENBANG

FLLAJ diharapkan dapat hadir di tingkat Musrenbang provinsi atau paling tidak memiliki dokumen terkait dengan usulan masyarakat mengenai transportasi dan urusan jalan pada dokumen Musrenbang tingkat provinsi. Walaupun demikian tidak ditampik adanya kemungkinan untuk FLLAJ dapat hadir di tingkat Musrenbang tingkat kecamatan, karena

Musrenbang merupakan bagian dari Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD), baik itu tingkat provinsi, Kabupaten maupun Kota hingga tingkat terbawah yaitu Desa.

Partisipasi FLLAJ pada Musrenbang dapat dilihat pada bagan alir di bawah ini.



Gambar 1. Bagan Alir partisipasi FLLAJ di dalam Musrenbang

SOP LAYANAN KELUHAN MASYARAKAT

 <p>FORUM LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT</p>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	31 Desember 2015
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan oleh	<p>KADIS HUBKOMINFO PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT SELAKU KETUA FLLAJ</p>  <p>[AGUNG HARTONO]</p>
Nama SOP	LAYANAN KELUHAN MASYARAKAT	
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan. 2. Undang-Undang Nomor Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas. 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE. 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2011 tentang FLLAJ. 5. Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 634 Tahun 2010 tentang FLLAJ NTB. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami internet dan smartphone 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Memahami tata cara perijinan pemasangan website 4. Mampu mengoperasikan komputer 5. Memahami tugas dan fungsi pekerjaan 6. Memahami tata cara pengarsipan. 	
KETERLIBATAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN :	
<ul style="list-style-type: none"> - FLLAJ - Kelompok Kerja - Tim Verifikasi - Konsultan Supervisi - Kontraktor 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Buku Agenda 3. Lembar Kerja 4. Komputer/Printer/Scanner 5. Jaringan Internet 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
<ul style="list-style-type: none"> - Penanganan keluhan yang masuk harus dilakukan paling lambat dua hari setelah pengajuan. - Jam layanan adalah jam 08.00 – 12.00, setiap hari kerja. - Keluhan yang diterima setelah jam 12.00 dapat diproses pada hari kerja berikutnya. - Keluhan yang diterima di luar hari kerja diproses pada hari kerja berikutnya. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mencatat semua keluhan dan kegiatan yang telah dilakukan. - Menyimpan semua data yang ada. - Melakukan evaluasi terhadap proses yang telah dilakukan. 	

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
BAGAN ALIR PENGEMBANGAN WEBSITE FLLAJ**

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.	
		Masyarakat	Kelompok Kerja	FLLAJ	Kelengkapan	Waktu	Output		
1.	Mengajukan keluhan melalui formulir, website atau SMS	<pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[] Step1 --> Dec1{ } Dec1 -- Tidak --> Step1 Dec1 -- Ya --> Step2[] Step2 --> Dec2{ } Dec2 -- Tidak --> Step1 Dec2 -- Ya --> Step3[] Step3 --> Dec3{ } Dec3 -- Tidak --> Step1 Dec3 -- Ya --> Step4[] Step4 --> Dec4{ } Dec4 -- Tidak --> Step5[] Dec4 -- Ya --> Step6[] Step5 --> Dec5{ } Dec5 -- Tidak --> Step6 Dec5 -- Ya --> Step6 Step6 --> Step7[] Step7 --> End([Selesai]) </pre>			Dokumen keluhan	1 hari	Dokumen Hasil pemeriksaan keluhan.		
2.	Melakukan verifikasi awal. Meneliti kelengkapan keluhan. Jika tidak lengkap keluhan dikembalikan untuk dilengkapi. Jika lengkap dicatat pada buku register, kemudian diserahkan untuk diverifikasi.					Dokumen keluhan	1 hari	Dokumen Hasil pemeriksaan keluhan.	
3.	Melakukan verifikasi awal di lokasi/lapangan. Jika tidak valid keluhan ditolak Jika valid keluhan diterima untuk diproses					<ul style="list-style-type: none"> Dokumen keluhan. Rencana kerja. 	1 hari	Dokumen hasil verifikasi di lokasi/lapangan	
4.	Memproses pengaduan/keluhan Jika masalah dapat diselesaikan buat laporan. Jika masalah tidak dapat diselesaikan maka permasalahan dibawa ke rapat pleno					<ul style="list-style-type: none"> Dokumen keluhan. Daftar periksa. Foto-foto lapangan. 	5 hari	Dokumen hasil rekomendasi	
5.	Memproses pengaduan/keluhan dengan alternatif dan voting Jika masalah dapat diselesaikan buat laporan. Jika masalah tidak dapat diselesaikan maka lakukan tindakan perbaikan, mediasi, musyawarah, konsultasi publik hingga permasalahan selesai.					<ul style="list-style-type: none"> Berita acara hasil rapat. Dokumen hasil rapat. 	3-7 hari	Dokumen hasil tindakan lanjutan	
6.	Menyusun laporan						3 hari	Laporan penyelesaian keluhan	
7.	Mengarsipkan dan mempublikasikan laporan jika perlu.						1 hari		