



- 2 Persyaratan Pelayanan
1. Pengaduan secara lisan maupun tertulis dengan melampirkan identitas resmi pengadu (KTP/SIM)
  2. Pengaduan melalui aplikasi SPAN LAPOR
  3. Pengaduan melalui laman Facebook, Instagram dan Youtube
- 3 Sistem, mekanisme, Prosedur Unit Pengaduan Masyarakat dan prosedur



sistem, mekanisme dan prosedur :

1. Pelanggan menyampaikan pengaduannya secara lisan, tertulis dan online ke tim pengaduan Dinas Sosial, PPPA, PPKB

2. Petugas pengaduan menerima dan mencatat pengaduan
3. Petugas mengkonfirmasi dan menyelesaikan pengaduan sesuai dengan levelnya
4. Pengaduan di distribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran/penanganan lebih lanjut
5. Penyampaian tanggapan kepada pelanggan
6. Pengarsipan dan rencana tindak lanjut di tim pengaduan.

4	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja (maksimal 1 hari kerja tergantung level komplain)
5	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya/biaya pelayanan gratis
6	Produk pelayanan	Informasi pengaduan
7	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir pengaduan</li> <li>2. Seperangkat alat tulis</li> <li>3. Seperangkat PC</li> </ol>
8	Kompetensi/pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami sistem, baik secara manual maupu melalui teknologi informasi</li> <li>2. Cakap dan komunikatif serta memiliki ketelitian, kecekatan, keramahan dan integritas yang tinggi</li> </ol>
9	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan melalui supervisi langsung secara berjenjang mulai dari Kepala Dinas, Sekretaris/Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian/Pejabat Fungsional, Pejabat Pelaksana
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun melalui tulisan yang dimasukkan ke kotak saran pada Dinas Sosial, PPPA, PPKB Kabupaten Karangasem</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via:            Nomor telepon : (0363) 21154            Email : disospppappkbkab.karangasem@gmail.com            Lapor-SP4N : lapor.go.id</li> </ol>

Facebook : Dinas Sosial,PPPA,,PPKB Kab. Karangasem

Instagram : dingsospppappkb

Youtube : Dingsos, PPPA, PPKB

Website : dingsosp3appkb.karangasemkab.go.id

- |    |  |   |
|----|--|---|
| 11 | Jumlah pelaksana                           | Tim pengaduan masyarakat  |
| 12 | Jaminan pelayanan                          | Formulir pengaduan, arsip elektronik  |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan peraturan yang berlaku   |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi penerapan standar pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan setelah selesainya proses pengaduan</li><li>2. Hasil evaluasi akan ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan mekanisme manajemen pelayanan pengaduan masyarakat</li></ol> |

Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karangasem



N Komang Daging, S.Sos.,M.Si  
651023 198602 1 002