

**STANDAR PELAYANAN  
PENGELOLAAN PENGADUAN**

**PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan</b>	a. Pengaduan secara lisan maupun tertulis dengan melampirkan identitas resmi pengadu (KTP/SIM). b. Pengaduan melalui aplikasi SPAN LAPOR c. Pengaduan melalui laman Facebook, Instagram, Youtube, dan Whatsapp
2.	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	a. Pelapor datang ke Kantor Dinas Sosial PPPA dan PPKB Kabupaten Karangasem dengan menyampaikan pengaduan secara lisan maupun tertulis atau menyampaikan pengaduan melalui media sosial. b. Unit/Tim Pengaduan Masyarakat menerima pengaduan dari masyarakat baik secara lisan, tulisan maupun media sosial. c. Petugas melakukan konfirmasi dan menyelesaikan pengaduan sesuai levelnya d. Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran/penanganan lebih lanjut. e. Penyampaian tanggapan dari petugas kepada masyarakat yg melakukan pengaduan/melalui media sosial. f. Pengarsipan dan rencana tindak lanjut di tim pengaduan
3.	<b>Waktu Pelayanan</b>	1. Pelayanan di Dinas Sosial PPPA PPKB Kabupaten Karangasem : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Senin – Kamis : Pukul 07.30 - 15.00 Wita</li> <li>• Jumat : Pukul 08.00 - 13.00 Wita</li> </ul>
4.	<b>Waktu Tanggapan</b>	1 Hari Kerja
5.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dipungut Biaya (Gratis)
6.	<b>Produk Layanan</b>	Informasi pengaduan

7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor Telepon Dinas Sosial, PPPA dan PPKB : (0363) 21154</li> <li>2. Facebook : Dinas Sosial, PPPA, PPKB Kab. Karangasem</li> <li>3. Whatsapp : 08133611133</li> <li>4. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/disospppappkbkab.karangasem">disospppappkbkab.karangasem</a></li> <li>5. Website : <a href="http://disosp3ppkb.karangasemkab.go.id/">http://disosp3ppkb.karangasemkab.go.id/</a></li> <li>6. Email: <a href="mailto:disospppappkbkab@karangasemkab.go.id">disospppappkbkab@karangasemkab.go.id</a></li> <li>7. SP4N Lapor: <a href="https://www.Lapor.go.id">https://www.Lapor.go.id</a></li> <li>8. Formulir Pengaduan : <a href="https://linktr.ee/disospppappkbkab.karangasem">https://linktr.ee/disospppappkbkab.karangasem</a></li> </ol>
----	---	---

### PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

8.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimal.</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.</li> <li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.</li> <li>9. Peraturan Bupati Karangasem Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Layanan Aspirasi Secara Online di Daerah.</li> <li>10. Peraturan Bupati Karangasem Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Karangasem.</li> <li>11. Peraturan Bupati Karangasem Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pedoman Penanganan</li> </ol>
----	-------------	---

		Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah.	
9.	Sarana dan Prasarana dan /atau Fasilitas	1. Komputer/Laptop, dan Alat tulis Kantor 2. Formulir Pengaduan 3. Ruang Tunggu	4. Free Wifi 5. Kamar Mandi dan WC 6. Area Parkir
10.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami sistem, baik secara manual maupun melalui teknologi informasi 2. Cakap dan komunikatif serta memiliki ketelitian, kecekan, keramahan, dan integritas tinggi	
11.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan melalui supervisi secara langsung secara berjenjang melalui dari Kepala Dinas, Sekretaris/Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian/Pejabat Fungsional, Pejabat Pelaksana	
12.	Jumlah Pelaksana	Tim Pengaduan Masyarakat	
13.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan peraturan yang berlaku	
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Masyarakat memperoleh pelayanan tanpa membedakan jenis kelamin, agama, status, suku dan sebagainya 2. Menyelesaikan permasalahan atau pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat dengan cara seksama dan dalam tempo sesingkat-singkatnya	
15.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan setelah selesainya proses pengaduan 2. Hasil evaluasi akan ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan mekanisme pelayanan pengaduan masyarakat	

Ditetapkan di Amlapura  
 Pada tanggal : 15 Desember 2025  
 Kepala Dinas Sosial Pemberdayaan  
 Perempuan dan Perlindungan Anak dan  
 Pengendalian Penduduk dan Keluarga  
 Berencana Kab. Karangasem



*[Signature]*  
**S.N. Made Laha Dwikarini, S.STP., M.Si**  
 Pembina Tingkat I (IV/b)  
 NIP. 19800903 199912 2 001