

STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN LAYANAN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT DAN ASPIRASI PADA KABUPATEN BADUNG

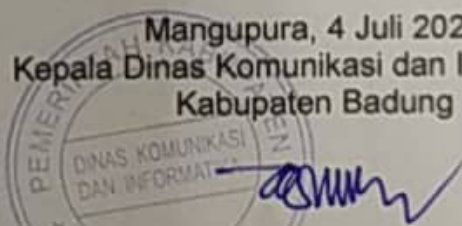
Jenis Layanan: Layanan Sistem Pengaduan Masyarakat Pada Kabupaten Badung.

I.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang- undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;2. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;3. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;4. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;5. Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimal;7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Penerapan Standar Pelayanan;9. Peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung;10. Surat Keputusan Bupati Badung Nomor 107/049/HK/2021 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelola Pengaduan dan Petugas Administrasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat;11. Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung Nomor 337/890/2020 tentang penetapan petugas
----	--------------------	--

		Operator Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung; 12. Surat Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung Nomor 188.46/28/2018 tentang penetapan petugas Call Taker Layanan Nomor Panggilan Tunggal Darurat 112 Kabupaten Badung Tahun 2018.
II.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengaduan secara lisan maupun tertulis; 2. Identitas resmi pengadu (KTP/SIM).
III.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pelapor menyampaikan pengaduannya secara lisan/tertulis ke tim pengaduan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Badung; 2. Petugas pengaduan menerima dan mendisposisikan pengaduan sesuai intansi terkait; 3. Petugas penindaklanjut instansi mengkonfirmasi dan menyelesaikan pengaduan sesuai dengan levelnya; 4. Pengaduan di didisposisikan ke bidang/unit terkait untuk dilakukan penelusuran/penanganan lebih lanjut; 5. Penyampaian tanggapan kepada pelaporan; 6. Pengarsipan dan rencana tindak lanjut di tim pengaduan.
IV.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari kerja.
V.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/biaya pelayanan gratis.
VI.	Produk Pelayanan	Informasi pengaduan dan aspirasi.
VII.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Seperangkat alat tulis; 2. Seperangkat PC.
VIII.	Kompetensi/pelaksana	1. Memahami sistem, baik secara manual maupun melalui teknologi informasi; 2. Cakap dan komunikatif serta memiliki ketelitian, kecekatan, keramahan dan integritas yang tinggi.
IX.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan melalui supervisi langsung secara berjenjang mulai dari Kepala Dinas, Sekretaris/Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian/Kepala Seksi, Staf.

X.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via: 1. SP4N-LAPOR : SMS 1708 2. Aplikasi dan Website : www.lapor.go.id 3. Nomor Panggilan Darurat Call Center 112 Kabupaten Badung 4. Aplikasi dan Website: Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIDUMAS) Kabupaten Badung
XI.	Jumlah pelaksana	1. Admin pengaduan masyarakat SP4N-LAPORI (4 Orang). 2. Operator Call Center dan SIDUMAS (29 Orang)
XII.	Jaminan pelayanan	Formulir pengaduan, arsip elektronik.
XIII.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan peraturan yang berlaku.
XIV.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi penerapan standar pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan setelah selesainya proses pengaduan 2. Hasil evaluasi akan ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan mekanisme manajemen pelayanan pengaduan masyarakat

Mangupura, 4 Juli 2022
Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Badung



I Gusti Ngurah Gede Jaya Saputra, S.Sos., M.A.P
Pembina Utama Muda
NIP. 19750207 199311 1 002