

Biro Hubungan Masyarakat



Jl. TMP Kalibata No.17, Jakarta Selatan 12750 1500040

<https://kemendesa.go.id/berita/?masuk=Masuk+Website>

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi /

Sekretariat Jenderal / Biro Hubungan Masyarakat

Pelayanan Pengaduan Masyarakat

No. SK : Kepmendesa PDTT No 94 Tahun 2023

Persyaratan

1. KTP dan pengenal lainnya
2. Alamat pelapor
3. Alamat yang dilaporkan
4. Bukti dukung aduan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Biro Hubungan Masyarakat



Jl. TMP Kalibata No.17, Jakarta Selatan 12750 1500040

<https://kemendes.go.id/berita/?masuk=Masuk+Website>

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi /
Sekretariat Jenderal / Biro Hubungan Masyarakat

Image not found or type unknown



1. Menerima pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal-kanal (Call Center, SMS, Laporan, PPID, Surat, Whatsapp, Twitter dan Facebook) resmi Kementerian dengan dilengkapi : 1. Daftar Aduan 2. Nomor Tiket Aduan yang masuk ke kanal pengaduan resmi kementerian 3. Surat disposisi dari pimpinan
2. Admin Pengaduan memverifikasi dan memfilter aduan yang masuk, apakah aduan bisa dijawab jika Ya, maka akan menjawab langsung oleh admin ke masyarakat. Jika Tidak, maka akan dilakukan pemeriksaan lebih lanjut berdasarkan arahan dari Kepala Biro Hubungan Masyarakat. Pengaduan, Pertanyaan, dan Kritik/Saran harus memuat Nama, Alamat lengkap (NIK, nama, desa, kecamatan, kabupaten dan provinsi) dan pengaduan yang jelas
3. Admin Pengaduan memeriksa aduan berkadar pengawasan Jika Ya, maka akan berkoordinasi dengan PIC UKE I untuk melakukan pemeriksaan lapangan. Jika Tidak, maka mengarahkan PIC UKE I untuk menelaah aduan. Hasil verifikasi aduan berupa jawaban langsung ke aplikasi Sipemandu Desa, Surat/ Nota Dinas permintaan tanggapan/telaah dari UKE 1
4. PIC UKE I melakukan pemeriksaan lapangan terkait aduan masyarakat berkadar pengawasan, dan menyampaikan hasil pemeriksaan kepada Admin Pengaduan Kementerian

Informasi pelayanan publik ini diambil dari sippn.menpan.go.id pada Rabu, 03 Juli 2024 pukul 05:56. Klik [di sini](#) untuk melihat halaman asli.

5. Admin Pengaduan menerima hasil telaahan atau Hasil Telaah berupa jawaban langsung Sipemandu Desa/surat/nota dinas dari UKE 1. Admin pengaduan menyampaikan jawaban kepada Masyarakat

Biro Hubungan Masyarakat



Jl. TMP Kalibata No.17, Jakarta Selatan 12750 1500040

<https://kemendesa.go.id/berita/?masuk=Masuk+Website>

Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi /

Sekretariat Jenderal / Biro Hubungan Masyarakat

Waktu Penyelesaian

60 Hari kerja

Pengaduan masyarakat yang telah diverifikasi dan difilter jika bisa langsung dijawab oleh admin diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja. Aduan tidak berkadar pengawasan, hanya perlu dianalisis oleh UKE I diselesaikan dalam waktu 14 hari kerja. Aduan yang berkadar pengawasan maka PIC UKE I untuk melakukan pemeriksaan lapangan dan diselesaikan dalam waktu 60 hari kerja. Kemudian aduan akan direspon danditeruskan ke masyarakat.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Layanan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Layanan

Kanal pengaduan

Telepon : 1500040

Website : sipemandu.kemendesa.go.id

SMS : 081288990040

Whats App : 087788990040

Facebook : @kemendesa

Twitter : @kemendesa

Lapor : Lapor!