

## DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA

Komp. Perkantoran Gubernur Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Jl. Pulau  
Bangka- Air Itam - Pangkalpinang Bangka 33413 0717439080

<https://dinsospmd.babelprov.go.id/>

Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung / DINAS SOSIAL DAN

### Standar Layanan Pengaduan

No. SK : 188.4/47/DINSOSPMD/2023

#### Persyaratan

1. PERSYARATAN ADMINISTRATIF MELIPUTI :
2. Kanal Aplikasi LAPOR! Yang terintegrasi melalui website <https://dinassosialpmd.babelprov.go.id/>;
3. Melalui nomor pesan singkat Whatapp milik Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa di 0812 7745 20240, Facebook Dinsospmdbabel dan Instagram dinassosialpmd\_babel
4. Datang langsung ke Kantor Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang beralamat di Komplek Perkantoran Gubernur Air Itam, Pangkalpinang.
5. Pelapor mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan;
6. Pelapor melengkapi dan melampirkan berkas data identitas diri dan berkas pendukung laporan aduan;

#### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

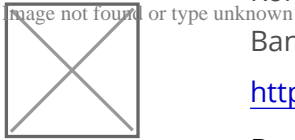
# DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA

Komp. Perkantoran Gubernur Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Jl. Pulau  
Bangka- Air Itam - Pangkalpinang Bangka 33413 0717439080

<https://dinsospmd.babelprov.go.id/>

Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung / DINAS SOSIAL DAN

1. MEKANISME DAN PROSEDUR MELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DESA. Layanan Pengaduan menggunakan tiga (3) sistem mekanisme meliputi : Pelapor dapat menyampaikan pengaduan secara tidak langsung melalui website (kanal LAPOR!) yang terintegrasi melalui website; Pelaporan pengaduan secara elektronik melalui nomor pesan singkat (via whatsapp), Facebook Dinsospmdbabel dan Instagram dinassosialpmd\_babel; Secara langsung yakni melalui tatap muka langsung dengan mendatangi Kantor Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Desa Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang beralamat di Komplek Perkantoran Gubernur- Air Itam, Pangkalpinang
2. 2. Prosedur Alur Pelayanan A.) Prosedur Pelayanan Pengaduan yang masuk melalui saluran : Pelapor menyampaikan isi aduan melalui nomor pesan singkat Whatapp di 0812 7745 20240, Facebook Dinsospmdbabel dan Instagram dinassosialpmd\_babel; Petugas/admin memastikan kelengkapan identitas diri pelapor (\*Apabila kelengkapan identitas pelapor belum lengkap, maka petugas admin lakukan chat/kontak dengan pelapor untuk melampirkan kelengkapan identitas diri dan menyampaikan bahwa laporan aduan akan diteruskan kepada petugas Verifikasi; Formulir laporan aduan yang dinyatakan lengkap diteruskan ke petugas verifikasi aduan; Petugas verifikasi menelaah dan mengkalsifikasikan informasi aduan untuk proses tindaklanjut; Informasi aduan yang telah terverifikasi diteruskan ke Koordinator Penanganan Pengaduan; Koordinator Penanganan Pengaduan melakukan proses telaah atas materi informasi aduan; Koordinator Penanganan Pengaduan melakukan tindaklanjut atas aduan; Koordinator Penanganan Pengaduan menyampaikan tindak lanjut hasil telaah atas informasi aduan kepada pihak pelapor dan menuangkan ke dalam berita acara bukti penyelesaian aduan; Petugas/Admin melakukan proses pendokumentasian dan pengarsipan terhadap berkas laporan bukti berita acara penyelesaian aduan.
3. B.) Prosedur Pelayanan Pengaduan Secara Langsung meliputi : Pelapor menyampaikan aduan kepada petugas/admin pelayanan pengaduan instansi/OPD; Petugas/Admin memberikan formulir pengaduan kepada pelapor; Petugas/Admin memastikan kelengkapan identitas diri dan isi laporan pengaduan; Petugas meneruskan formulir berkas pengaduan yang telah lengkap kepada tim verifikasi; Tim verifikasi menelaah dan mengkasifikasikan informasi aduan untuk diteruskan kepada Koordinator Penanganan Pengaduan yang berwenang; Koordinator Penanganan Pengaduan memproses informasi aduan; Koordinator Penanganan Pengaduan menyampaikan hasil proses tindaklanjut aduan kepada pelapor; Petugas/admin melakukan proses pendokumentasian dan pengarsipan terhadap berkas laporan bukti berita acara penyelesaian aduan.
4. C.) Prosedur Pelayanan Pengaduan melalui aplikasi LAPOR! Yang terintegrasi melalui website <https://www.dinsospmd.babelprov.go.id> Pelapor menyampaikan aduan melalui fitur LAPOR! Dengan mengakses melalui website [www.dinsospmd.babelprov.go.id](http://www.dinsospmd.babelprov.go.id); Admin Nasional melalui verifikasi, identifikasi dan disposisi laporan kepada admin instansi; Dikembalikan ke admin nasional; Admin instansi melakukan disposisi laporan pengaduan yang telah terverifikasi kepada pejabat verifikator instansi/OPD; Pejabat verifikator instansi melakukan verifikasi dan identifikasi laporan aduan untuk pelayanan publik ini diambil dari [sippn.menpan.go.id](http://sippn.menpan.go.id) pada Jumat, 22 Nov 2024 pukul 00:42. Klik [di sini](#) untuk melihat halaman asli. kemudian diteruskan kepada Koordinator penanganan pengaduan yang berwenang; Koordinator penanganan pengaduan yang berwenang memproses informasi aduan; Koordinator penanganan



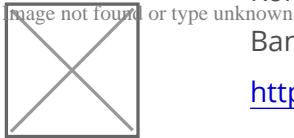
# DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA

Komp. Perkantoran Gubernur Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Jl. Pulau

Bangka- Air Itam - Pangkalpinang Bangka 33413 0717439080

<https://dinsospmd.babelprov.go.id/>

Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung / DINAS SOSIAL DAN



## Waktu Penyelesaian PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA

0

JANGKA WAKTU :

Proses penyelesaian pengaduan sejak laporan pengaduan diterima oleh Tim Pengelola Pengaduan yakni :

1. Pengaduan yang bersifat pengabaian kewajiban yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik maksimal 5 hari kerja;
2. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
3. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja;

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Publikasi hasil tindaklanjut pengaduan

## Pengaduan Layanan

PENGADUAN :

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dilakukan melalui :

1. Investigasi atau peninjauan lapangan;
2. Uji konsekuensi.