

**STANDAR PELAYANAN
PENGELOLAAN PENDAPAT UMUM DAN ADUAN MASYARAKAT
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

NO 1	KOMPONEN 2	URAIAN 3
1.	DASAR HUKUM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846); 2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170); 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650); 8. Peraturan daerah Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2020 Nomor 2 Seri D); 9. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022 Nomor 3 Seri E); 10. Keputusan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung nomor 188.44/1094/DISKOMINFO/2023 tentang Pembentukan Tim Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
	PERSYARATAN	<p>PERSYARATAN TEKNIS :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik; 2. Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara

	<p>PERSYARATAN ADMINISTRATIF MELIPUTI : Pengadu dapat mengajukan pengaduan dengan mengakses sarana/media yang disediakan meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Melalui Media SP4N-LAPORI Yang terintegrasi melalui website www.babelprov.go.id; atau website www.lapor.go.id Mencantumkan nama dan alamat serta data/bukti yang dianggap perlu. b. Melalui Media Surat, Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP yang bisa dihubungi; Ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung; c. Melalui Media Tatap Muka melampirkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah. d. Melalui pesan whatsapp ke nomor 0821-80640997 (LAPORYAK).
<p>SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR</p>	<p>Melalui Media SP4N-LAPORI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) dengan cara melalui website www.babelprov.go.id; atau website www.lapor.go.id 2. Pada saat pengaduan diterima Pengelola melakukan penelaahan awal laporan yaitu mengklasifikasikan laporan, menunda (pending) laporan jika masih diperlukan informasi tambahan, menyimpan (arsip) jika laporan tidak perlu diteruskan dan pengadu akan mendapatkan notifikasi terkait proses pengaduannya. 3. Laporan yang termasuk dalam kategori Pengaduan ditelaah untuk melihat kelengkapan dengan kriteria: <ul style="list-style-type: none"> • identitas pengadu yang terdiri atas nama dan alamat lengkap • uraian keluhan atas pelayanan • tempat, waktu penyampaian Jika pengaduan dinilai belum lengkap maka Pengelola meminta Pengadu melengkapi pengaduan. Dan laporan dinyatakan dalam status tertunda (pending). 4. Jika dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari Pengadu tidak melengkapi pengaduan maka pengaduan akan diarsipkan. Demikian juga dalam hal pengaduan hanya bersifat aspirasi yang tidak perlu dijawab, maka laporan dapat langsung diarsipkan. 5. Jika pengaduan telah dinyatakan lengkap oleh Pengelola, maka pengaduan dapat disalurkan kepada Penyelenggara yang berwenang yaitu Pemerintah Daerah yang membawahi Unit Penyelenggara terlapor 6. Dalam hal terjadi kekeliruan dalam mendisposisikan pengaduan, maka penyelenggara layanan publik dapat mengembalikan disposisi tersebut kepada Admin untuk didistribusikan ulang ke instansi yang tepat 7. Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu maksimal penyelesaian, yakni; <ul style="list-style-type: none"> • 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan; • 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan; sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan; • 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan

8. Pengelola menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan dan meminta tanggapan pelapor melalui LAPORI-SP4N. Apabila pengadu menyatakan puas atas hasil, maka pengaduan dinyatakan selesai. Apabila tidak, maka pelaksana dapat mendalami kembali dengan temuan baru atau menyalurkan ke Satuan Kerja Pembina/Penanggung Jawab di atasnya.

Melalui Media Surat Pengaduan

1. Pengguna layanan menyampaikan surat pengaduan yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan alamat Jl. Pulau Lepar, Komplek Perkantoran Terpadu Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan melampirkan :
 - a. KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas lembaga;
 - b. Isi pengaduan yang menyebutkan Judul laporan, Isi Laporan, Tanggal kejadian, Lokasi Kejadian
2. Sekretaris Daerah mendisposisi surat secara berjenjang sampai ke Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
3. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mendisposisikan surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberi jawaban/menangani pengaduan;
4. Pejabat yang ditugaskan menyusun secara tertulis jawaban/penanganan pengaduan dan mengajukan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi dan penandatanganan;
5. Petugas mengirimkan surat jawaban/penanganan pengaduan kepada pengguna layanan.

Melalui Media Tatap Muka

1. Pengadu datang ke Kantor PPID lantai I Kantor Gubernur Kepulauan Bangka Belitung;
2. Mengisi formulir, menyampaikan maksud dan perihal pengaduan serta meninggalkan KTP/identitas diri lain yang sah;
3. Petugas (penerima tamu) mengarahkan pengguna layanan ke pengguna layanan ke pejabat pengelola pengaduan;
4. Petugas pengelola pengaduan meminta pengguna layanan menyampaikan inti sari pengaduan dan mencatatnya, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Dinas untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani;
5. Pejabat Pengelola Pengaduan mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang menangani;
6. Pejabat yang menangani memberikan jawaban/ penanganan pengaduan pada saat itu atau sesuai waktu yang disepakati.

Melalui Media pesan whatsapp ke nomor 0821-80640997- Layanan LAPORYAK (Layanan Aspirasi Pengaduan Secara Online dan responsive Dalam Pelayanan Publik)

1. Masyarakat/pelapor pertama kali mengirimkan informasi lokasi (share location) ke nomor 0821-8064-0997
2. Pelapor akan menerima balasan WA berupa kode angka
3. Pelapor kemudian mengirimkan foto kejadian/pesan teks/dokumen lainnya dengan wajib menuliskan kode angka tersebut dengan format (kode angka) jangan lupa tanda kurung diikuti pesan yang ingin disampaikan. Misal, Jika Kode Angka yang diterima dari system adalah 5, maka format penulisan caption/keterangan : (5) Lapor, kejadian saat ini seperti foto, pesan teks, atau dokumen lainnya

	4. Selanjutnya system mengirimkan konfirmasi, dan akan tersimpan dan tampil pada web https://lapor.babelprov.go.id/
JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	Tindak lanjut dilakukan dengan cermat, cepat, dan tidak melebihi jangka waktu maksimal penyelesaian, yakni; <ul style="list-style-type: none"> • 60 (enam puluh) hari untuk laporan berupa pengaduan dan pemeriksaan lapangan; • 14 (empat belas) hari untuk laporan berupa pengaduan; sengketa dan pelanggaran tanpa memerlukan pemeriksaan lapangan; • 5 (lima) hari untuk permintaan informasi dan keluhan
BIAYA/TARIF	Pelayanan tidak dipungut biaya/tarif
PRODUK	Jawaban/penanganan pengaduan secara langsung/ Surat jawaban/penanganan pengaduan/ Jawaban/penanganan pengaduan
SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan Pengaduan yang dilengkapi desk layanan, kursi tunggu. 2. Komputer/Laptop 3. Lemari Arsip 4. Sistem Elektronik / Aplikasi berbasis website dan android serta media sosial. 5. Jaringan Internet 6. Printer dan scanner 7. Kertas/Pulpen 8. Pesawat Telepon 9. Mesin Fax 10. Mesin Fotocopy
KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki wawasan dan pengetahuan tentang Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 2. SDM memiliki kemampuan menggunakan komputer mengolah data secara manual dan elektronik 3. SDM memiliki kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah serta berkoordinasi dengan para pemangku kepentingan 4. Pelaksana pelayanan informasi memiliki kemampuan dibidang arsiparis
PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Pengawasan Asisten/Sekda
PENANGANAN PENGADUAN	Penanganan pengaduan, saran dan masukan dilakukan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Investigasi atau peninjauan lapangan; b. Uji konsekuensi c. Konseling.
JUMLAH PELAKSANA	Maksimal 5 (lima) orang petugas
JAMINAN PELAYANAN	Menjamin Pengguna layanan mendapatkan hasil pengaduan secara cepat, tepat waktu dan dapat diakses dengan mudah
JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Menjamin pengguna layanan untuk melaporkan keluhan pelayanan publik dan aspirasi tanpa rasa takut, bebas dari intimidasi dan diskriminasi karena identitas pelapor dijamin kerahasiannya;
EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun

Pangkalpinang,

2024

Kepala Dinas
Komunikasi dan Informatika
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung



Dr. Drs. SUDARMAN, MMSI
Pembina Utama Madya
NIP. 19640915 199002 1 002