

**STANDAR PELAYANAN
PENGELOLAAN PENGADUAN
DINAS SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT KOTA TARAKAN**

	STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN	No. Dokumen Revisi Tgl Efektif	: : : :	000.8.3.2/189.1/DINSOSPM/2026 - 9 April 2026
---	--	--------------------------------	------------------	---

Bidang : Sosial
Unit Kerja : Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan

A. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>) meliputi :		
No	Komponenen	U r a i a n
1.	Persyaratan Administrasi	a. Identitas Pelapor/Pengadu (KTP/KK/Surat Kuasa jika diwakilkan); b. Formulir/Surat Pengaduan yang diisi lengkap; c. Bukti pendukung/kronologi pengaduan (jika ada).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedure	a. Pemohon/Masyarakat menyampaikan pengaduan langsung ke kantor atau melalui kanal pengaduan resmi (Media Sosial, Instagram, WhatsApp, Email, SP4N-LAPOR!); b. Petugas penerima pengaduan mencatat pengaduan ke dalam registrasi pengaduan dan memeriksa kelengkapan berkas/bukti; c. Pengaduan diteruskan kepada Kepala Dinas / Kepala Bidang terkait untuk disposisi dan penanganan; d. Tim/Petugas Pelaksana melakukan verifikasi lapangan, klarifikasi, atau tindak lanjut atas pengaduan; e. Hasil tindak lanjut atau penyelesaian disampaikan secara tertulis/lisan kepada Pemohon pengaduan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 – 3 Hari Kerja (tergantung bobot/kategori pengaduan: ringan, sedang, atau berat)
4.	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	Surat/Laporan Tanggapan Hasil Pengelolaan Pengaduan
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Alamat : Jl. Teuku Umar No. 36 Kota Tarakan b. Telepon : 0821 3322 4835 c. E-mail : dinsospmkotatarakan@gmail.com d. Facebook : Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Tarakan e. Intragram : https://www.Instagram.com/dinsospm/ f. SP4N-LAPOR : https://www.lapor.go.id/instansi/pemerintah-kota-tarakan

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 4. Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat.
2.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas	Formulir Pengaduan, Kotak Saran/Pengaduan, Komputer/Laptop, Jaringan Internet, Telepon/HP Pelayanan, ATK, Ruang Konsultasi/Pengaduan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pemahaman tentang regulasi pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan; 2. Mampu berkomunikasi dengan baik, ramah, dan solutif; 3. Mampu mengoperasikan media komunikasi/aplikasi pengaduan.
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Dinas Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat; 2. Sekretaris Dinas / Kepala Bidang Terkait; 3. Tim Pengawas / Tim Pengelola Pengaduan Internal.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Petugas Penerima Pengaduan (Front Office) 2. Tim Pengelola Pengaduan
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan pengaduan ditindaklanjuti secara tepat waktu, transparan, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kerahasiaan identitas pelapor dijamin aman dan terlindungi dari intimidasi/tekanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	1. Monitoring dan Evaluasi Berkala oleh Kepala Dinas; 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengelolaan Pengaduan.

Kepala,



ARBAIN, S.E., M.AP
 Pembina Utama Muda
 NIP 19680318 199403 1 008