

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pelapor wajib menginformasikan nama asli/inisial, nomor kontak (WA/HP), atau email yang aktif (Kerahasiaan identitas dijamin penuh oleh undang-undang). 2. Pengaduan yang disampaikan memenuhi unsur 4W + 1H yakni: - What - Apa tindakannya - Who - Siapa oknumnya - Where - Di mana lokasinya - When - Kapan waktunya - How - Bagaimana kronologinya 3. Melampirkan bukti fisik/digital yang valid (seperti foto, rekaman audio/video, tangkapan layar chat, atau dokumen pendukung lainnya) apabila tersedia. 4. Penghargaan partisipasi masyarakat dapat diberikan apabila pengaduan terbukti kebenarannya setelah diinvestigasi, memuat unsur pelanggaran layanan yang signifikan (seperti pungli, gratifikasi, penyalahgunaan wewenang, atau pelanggaran berat terhadap draf Standar Pelayanan resmi), dan bukan merupakan laporan palsu/fitnah.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Mulai Pelapor mengirimkan laporan pengaduan melalui: Kotak Pengaduan Fisik WhatsApp: 0851-1703-3815 Email Pengaduan Instansi Saluran: https://s.id/dumasbudbali atau Portal SP4N-LAPOR! Tim Pengelola Pengaduan melakukan verifikasi kelengkapan dan validitas pengaduan Pengaduan Memenuhi Persyaratan? Tidak Pengaduan tidak ditindaklanjuti Pelapor memperoleh informasi bahwa pengaduan tidak memenuhi persyaratan Ya Pengaduan ditindaklanjuti melalui mekanisme penelaahan & pemeriksaan internal Pelapor memperoleh informasi tindak lanjut pengaduan Selesai Keterangan: 1. Pelapor mengirimkan laporan pengaduan melalui kotak pengaduan fisik, WhatsApp resmi (0851-1703-3815), email pengaduan instansi, saluran pengaduan: https://s.id/dumasbudbali atau portal SP4N-LAPOR!. 2. Tim Pengelola Pengaduan melakukan verifikasi kelengkapan dan validitas pengaduan. 3. Pengaduan yang memenuhi persyaratan ditindaklanjuti melalui mekanisme penelaahan dan pemeriksaan internal. 4. Pelapor memperoleh informasi tindak lanjut pengaduan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Hasil penanganan pengaduan digunakan sebagai bahan perbaikan kualitas pelayanan.
3	Jangka waktu penyelesaian	Terhadap pengaduan yang disampaikan melalui pengaduan internal Balai Pelestarian Kebudayaan Bali 1. Proses verifikasi awal maksimal 3 hari kerja sejak pengaduan diterima lengkap; 2. Proses penanganan & investigasi hingga selesai maksimal 14 hari kerja. 3. Penyerahan apresiasi: Maksimal 5 hari kerja setelah hasil investigasi dinyatakan terbukti bersalah/valid.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	1. Surat Tanggapan/Laporan Hasil Penanganan Pengaduan kepada pelapor. 2. Tindakan korektif/perbaikan pada unit layanan terkait. 3. Pemberian apresiasi (bagi laporan yang valid) berupa piagam penghargaan dari Kepala Balai dan/atau <i>Merchandise</i> Balai Pelestarian Kebudayaan Bali
6	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XV Alamat: Jl. Raya Dr. Ir. Sukarno No.552, Bedulu, Kec. Blahbatuh, Kabupaten Gianyar, Bali 80552 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan surat melalui: a. Telepon : (0361)942347 b. WhatsApp : 0851-1703-3815 c. Email : bpk.wil15@kemenbud.go.id atau bpkwilxv@gmail.com d. Pengaduan Masyarakat: https://s.id/dumasbudbali e. kanal pengaduan SP4N-LAPOR! 1) website: www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter: @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.

B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 6. Peraturan Menteri Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kebudayaan;

No	Komponen	Uraian
		7. Peraturan Menteri Kebudayaan Nomor 2 Tahun 2026 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelestarian Kebudayaan dan Kantor Pelestarian Kebudayaan.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sistem Pengaduan Digital (WhatsApp, Email pengaduan, Kanal Pengaduan). 2. Kotak saran/pengaduan 3. Ruang Mediasi/Ruang Pemeriksaan Internal yang aman dan tertutup.
3	Kompetensi Pelaksana	Tim Investigasi Internal (terdiri dari unsur Subbagian Umum, Kepegawaian, dan Tim SPI) yang memiliki kompetensi audit investigatif, objektif, tegas, serta memegang teguh pakta integritas kerahasiaan data.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung oleh Kepala Balai dan dilakukan pemantauan berkas berkala oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Kebudayaan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang Pegawai yang ditunjuk dalam Tim Penanganan Pengaduan Internal melalui SK Kepala Balai.
6	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. 2. Jaminan perlindungan kerahasiaan identitas pelapor secara penuh. 3. Jaminan bahwa setiap laporan yang memenuhi syarat akan diproses secara objektif tanpa tebang pilih.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan identitas pelapor dijaga sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 2. Penanganan pengaduan dilaksanakan secara profesional, objektif, dan menjaga keamanan data pengaduan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rekapitulasi berkala jumlah pengaduan yang masuk, diproses, dan diselesaikan setiap bulan. 2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara berkala; dan 3. Pelaksanaan evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun.