

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

a. Service Delivery

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. KTP/Pekenal lainnya 2. Alamat Pelapor 3. Bukti dukung aduan |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M[MASYARAKAT] --> PM[PENGADUAN MANUAL] M --> PO[PENGADUAN ONLINE] PM --> PP[PETUGAS PENGADUAN] PO --> OIT[OPERATOR IT] PP --> TPT[TIM PENGADUAN DAN BIDANG TERKAI] OIT --> TPT TPT --> HTPM[HASIL/TINDAK-LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT] HTPM --> M </pre> </div> <p>KETERANGAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Manual : Masyarakat datang langsung ke DPMPTSP Kabupaten Bangli atau dengan memasukan surat pengaduan ke kotak pengaduan yang telah disediakan 2. Pengaduan Online melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Email : dpmptspbangli@gmail.com - Telp. : 036691267 - WhatsApp : 08123866945 - Web : https://dpmptsp.banglikab.go.id 3. Tim Pengaduan dan Bidang Terkait melakukan : <ul style="list-style-type: none"> - Mengidentifikasi permasalahan pengaduan. - Membahas permasalahan pengaduan. - Menyampaikan hasil/tindak lanjut Pengaduan masyarakat. |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | Jangka waktu penyelesaian 1 (satu) – 60 (enam puluh) hari kerja |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak dikenakan biaya / gratis |
| 5 | Produk Pelayanan | Layanan Pengaduan Masyarakat |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | a. Melalui kotak saran yang ada pada Dinas PMPTSP b. Pengaduan secara tertulis ke Dinas PMPTSP c. Pengaduan secara langsung ke Dinas PMPTSP d. Dibentuk Tim / petugas khusus penanganan pengaduan saran dan masukan. e. Melalui Email,Telp,WA, FB,Web. |

b. 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 Pelaksanaan Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. |
| 2 | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | a. Meja b. Kursi c. Hp d. Komputer/Laptop e. Printer f. Alat Tulis Kantor |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | a. Memahami system, baik secara manual maupun melalui teknologi informasi b. Cakap dan komunikatif serta memiliki ketelitian, kecekatan, keramahan dan integritas yang tinggi |
| 4 | Pengawasan internal | Pengawasan internal dilakukan melalui supervise langsung secara berjenjang mulai dari kepala Dinas, Sekretaris, Koordinator Pejabat Fungsional, Sub Koordinator Pejabat Fungsional dan Staf |
| 5 | Jumlah Pelaksana | Tim Penyediaan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan. |
| 6 | Jaminan Pelayanan | Formulir dan Arsif |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan | Pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan secara transparan dan dapat dipertanggung jawabkan berdasarkan peraturan yang berlaku |
| 8 | Evaluasi kinerja Pelaksana | a. Evaluasi penerapan standar pelayanan pengaduan masyarakat dilakukan setelah selesainya proses pengaduan. b. Hasil evaluasi akan ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan mekanisme manajemen pelayanan pengaduan masyarakat |

