

## 19. Standar Pelayanan Pengaduan Online

### Service Delivery

1	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen/berkas pendukung</li> <li>b. Tanda pengenalan/identitas</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
	<pre> graph LR     A[Tamu/Pengguna Layanan] --&gt; B[Petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat]     B --&gt; C[Menerima Layanan Pengaduan]             </pre>
	<p>Prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Akses aplikasi maturbup</li> <li>b. Masukan Nama dan Nomor KTP</li> <li>c. Masukan Email/No HP</li> <li>d. Masukan Laporan/Aduan Anda.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian : 8 Hari kerja
4	Biaya (Tarif) : Gratis
5	Produk Layanan : Permohonan Pengaduan masyarakat yang ditindaklanjuti
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	<p>Penanganan Pengaduan dilakukan melalui proses berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Admin Matur Bupati Akan Memverifikasi Laporan yang Masuk Dalam Waktu 1 x 24 Jam.</li> <li>● Jawaban Atas Pertanyaan Dari Masyarakat yang di Disposisikan Oleh Admin Bupati Kepada OPD Akan Direspon Oleh OPD Dalam Waktu 7 (Tujuh ) Hari Kerja.</li> <li>● Sesuai Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, Maksimal 10 Hari Kerja dan Bisa Diperpanjang Maksimal 7 Hari Kerja.</li> </ul>

### Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>b. PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fasilitas parkir, ruang pelayanan dan meja layanan informasi;</li> <li>b. Komputer, tv, internet, printer, tempat parkir;</li> </ul>

	c. Buku tamu.
3	Kompetensi Pelaksanaan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan;</li> <li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;</li> <li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</li> <li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;</li> <li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana : 2 (dua) orang staf
6	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;</li> <li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> </ul>