

86. STANDAR PELAYANAN (SP) PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN MASYARAKAT (LANGSUNG)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 6. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 66 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan Pada DPM PTSP Kota Payakumbuh
2	Persyaratan	Formulir/surat Pengaduan yang telah ditandatangani pribadi/warga yang mengadu dan diketahui (ditandatangani) Lurah beserta perangkat lainnya (RT, RW, Ketua LPM, Ketua Pemuda, Babintrantibmas, dan Tokoh Masyarakat setempat).
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; Pelapor --> Petugas; Petugas --> Kasi; Kasi <--> Kabid; Kabid --> Sekretaris; Sekretaris --> Kepala; Kepala --> Petugas; Kasi <--> TimTeknis; Kabid <--> TimTeknis;</pre>
		1. Pelapor mengisi formulir pengaduan dan bukti pendukung permasalahan pengaduan, dan petugas layanan pengaduan kemudian memeriksa pengaduan yang masuk lalu menyerahkan ke kasi pengaduan untuk di verifikasi 2. Kasi Memverifikasi pengaduan apakah termasuk pengaduan kategori ringan, sedang atau berat , jika pengaduan tingkat

		ringan cukup ditangani oleh kasubid pengaduan langsung dengan pelapor dengan memberi informasi langsung atau lewat layanan teknologi, jika pengaduan kategori sedang/berat perlu tindak lanjut dengan tim teknis penyelesaian pengaduan melalui kabit 3. Memberikan Informasi kepada pimpinan bahwa pengaduan yang dilaporkan perlu ditindak lanjuti melalui tim teknis 4. Mendisposisikan kepada Kabid untuk merapatkan permohonan tersebut dengan Tim, selanjutnya Kabid memerintahkan Kasi pengaduan membuat undangan rapat tim teknis penyelesaian pengaduan dan OPD teknis terkait 5. Membuat undangan rapat dan disebarluaskan kepada tim teknis /OPD terkait serta pemilik usaha yang dilaporkan 6. Melaksanakan rapat Tim penanganan pengaduan dengan OPD terkait serta pemilik usaha, untuk menyelesaikan persoalan pengaduan yang dilaporkan. 7. Kabid memerintahkan Kasi Pengaduan untuk mengetik Draft Berita Acara hasil rapat tim teknis 8. Kasi mencetak draft Berita Acara, lalu menyerahkannya Draft Berita Acara kepada Kabid untuk diparaf, kemudian dilanjutkan ke sekretaris. 9. Sekretaris mengoreksi Draft Berita Acara Hasil Pengaduan kemudian memaraf dan diserahkan kepada Kepala untuk ditanda tangani. 10. Kepala Menandatangani Berita Acara Hasil Pengaduan kemudian menyerahkan kepada petugas layanan pengaduan untuk diserahkan kepada Pelapor. 11. Petugas Pelayanan Pengaduan menyerahkan Berita Acara Hasil Pengaduan Kepada Pelapor.
4	Waktu Pelayanan	3 Hari
5	Biaya/Tarif	Gratis
6	Produk	Tanda Terima Pengaduan Masyarakat
7	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang Tamu ber AC, Meja, Kursi Tamu 2. Buku Tamu 3. Komputer 4. Printer 5. Jaringan Internet 6. Alat Tulis Kantor
8	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal pelaksanaan perizinan
9	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
10	Pengelolaan Pengaduan	Layanan Pengaduan : Pelayanan pengaduan dapat secara langsung dilayani oleh Petugas Pelayanan Pengaduan MPP, dan secara tidak langsung melalui 1. Telp./Faks. : (0752) 94474 dan (0752) 92508 2. Email : bpdptsp_payakumbuh@yahoo.co.id 3. facebook : facebook.com/bpdptsp.payakumbuhkota 4. Website : http://dpmptsp.payakumbuhkota.go.id/

		5. Kotak pengaduan yang berada di ruang Front Office
11	Jumlah Pelaksana	Maksimal 7 orang
12	Jaminan Pelayanan	Permohonan Izin ditindaklanjuti maksimal 3 Hari sejak berkas diterima
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas Pemohon dijamin kerahasiaannya
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam setahun.