

43. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN
PENGADUAN MASYARAKAT (LANGSUNG)

A. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>SERVICE POINT</i>)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
I	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)
II	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor mengisi formulir pengaduan dan bukti pendukung permasalahan pengaduan, dan petugas layanan pengaduan kemudian memeriksa pengaduan yang masuk lalu menyerahkan ke Subkoordinator pengaduan untuk di verifikasi 2. Subkoordinator Memverifikasi pengaduan apakah termasuk pengaduan kategori ringan, sedang atau berat, jika pengaduan tingkat ringan cukup ditangani oleh Subkoordinator 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 Koordinator 3. Memberikan Informasi kepada pimpinan bahwa pengaduan yang dilaporkan perlu ditindak lanjuti melalui tim teknis 4. Mendisposisikan kepada Koordinator untuk merapatkan permohonan tersebut dengan Tim, selanjutnya Koordinator memerintahkan Subkoordinator 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

		<p>dilaporkan</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Melaksanakan rapat Tim penanganan pengaduan dengan OPD terkait serta pemilik usaha, untuk menyelesaikan persoalan pengaduan yang dilaporkan. 7. Koordinator memerintahkan Subkoordinator Pengaduan untuk mengetik Draft Berita Acara hasil rapat tim teknis 8. Subkoordinator mencetak draft Berita Acara, lalu menyerahkannya Draft Berita Acara kepada Koordinator 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 <pre> graph TD Pelapor --> PetugasLayanan[Petugas Layanan Pengaduan] PetugasLayanan --> SubKoordinator[Sub Koordinator] SubKoordinator --> Kepala Kepala --> Sekretaris Sekretaris --> Koordinator Koordinator --> SubKoordinator TimTeknis[Tim Teknis Pengaduan] --> SubKoordinator SubKoordinator --> TimTeknis </pre>
III	Waktu Pelayanan	3 Hari Kerja
IV	Biaya Pelayanan	Tidak dikenakan biaya
V	Produk Pelayanan	Tanda Terima Pengaduan Masyarakat
VI	Pengelola Pengaduan	<p>Dikelola oleh Sub Koordinator Pengaduan dan Pemantauan, dengan mekanisme :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran atau mengisi formulir pengaduan diruang pelayanan. 2. Surat Pengaduan yang dikirim ke alamat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh, Jl. Jambu Kelurahan Koto Kociak Kubu Tapak Rajo Kecamatan Payakumbuh Utara. 3. Aplikasi layanan pengaduan online pada website dpmptsp.payakumbuhkota.go.id dan SP4N LAPOR 4. Email : dpmptspyyk@gmail.com

B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
I	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha

		<p>Berbasis Risiko;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah; 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; 9. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 66 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan Pada DPM PTSP Kota Payakumbuh.
II	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu Lengkap dengan Kursi dan AC. 2. Meja Kantor. 3. Alat Tulis Kantor. 4. Komputer. 5. Koneksi Internet.
III	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan minimal SMA 2. Menguasai Komputer. 3. Menguasai tata bahasa yang baik. 4. Menguasai bahasa asing (minimal bahasa Inggris)
IV	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang. 2. Pengawasan dilakukan oleh Inspektorat melalui SPIP.
V	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dua orang petugas <i>Front Office</i>. 2. Dua orang petugas informasi dan konsultasi.
VI	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya mesin antrian 2. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 3. Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai 4. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan .
VII	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Tanda Tangan Elektronik
VIII	Evaluasi Kinerja dan Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali.

