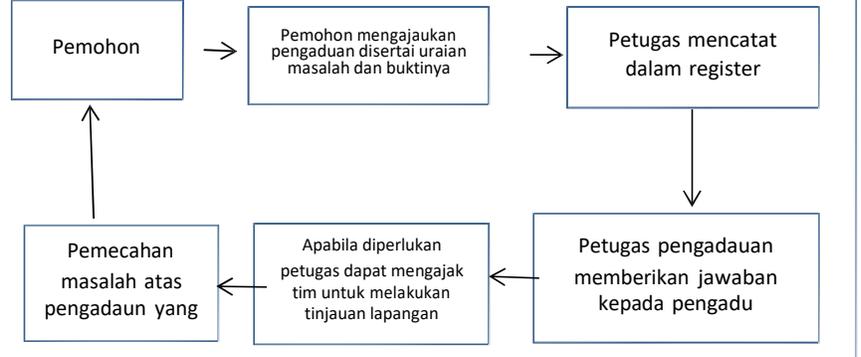


**STANDAR PELAYANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT**

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 . Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Pengaduan</li> <li>2 . Peraturan Presiden Nomor &amp;6 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik</li> </ol>
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 . Fotocopy Kartu Tanda Penduduk</li> <li>2 . Bukti pelanggaran pelayanan publik yang diadukan</li> </ol>
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Pemohon mengajukan pengaduan disertai uraian masalah dan buktinya]     B --&gt; C[Petugas mencatat dalam register]     C --&gt; D[Petugas pengaduan memberikan jawaban kepada pengadu]     D --&gt; E[Apabila diperlukan petugas dapat mengajak tim untuk melakukan tinjauan lapangan]     E --&gt; F[Pemecahan masalah atas pengaduan yang]     F --&gt; A     </pre>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	14 (empat belas ) hari
5	Produk Pelayanan	Penanganan pengaduan
6	Sarana Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Ruang pengaduan yang representatif</li> <li>2 Ruang tunggu yang yang representatif</li> <li>3 Tempat Parkir</li> <li>4 Media pengaduan (tatap muka, formulir, surat, telpon, website, email, media sosial)</li> <li>5 Register pengaduan</li> <li>6 Kotak pengaduan</li> <li>7 ATK</li> </ol>
7	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>2 Memahami proses pelayan</li> <li>3 Memahami peraturan perundang - undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan</li> <li>4 Mempunyai berkomunikasi dengan baik</li> </ol>
8	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p><b>a Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Unit Bidang Pengelolaan Data, Informasi dan Pengaduan</li> <li>2 Ruang pengaduan di Bidang Pengelolaan Data, Informasi dan Pengaduan</li> <li>3 Email : <a href="mailto:dpmpmsp@magetan.go.id">dpmpmsp@magetan.go.id</a></li> <li>4 Website : <a href="http://www.dpmpmsp.magetan.go.id">www.dpmpmsp.magetan.go.id</a></li> <li>5 Whatsapp : 0895-6336-4801-0</li> <li>6 Telepon : 0351 – 891321 / 0351 - 8196742</li> <li>7 Kotak saran / pengaduan</li> <li>8 Formulir survey IKM</li> </ol> <p><b>b Penanganan pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cek administrasi</li> <li>2 Cek lapangan</li> <li>3 Koordinasi internal / eksternal</li> </ol>

No	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
		4 Koordinasi instansi terkait <b>c Respon pengaduan 1 (satu) hari kerja sejak diterimanya pengaduan</b> <b>d Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</b>
10	Jumlah Pelaksana	Jumlah personil yang menangani sebanyak 3 (tiga) orang
11	Jaminan pelayanan	<b>a</b> Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya <b>b</b> Adanya jaminan bebas dari KKN <b>c</b> Pelayanan yang CERMAT : cepat - efektif - ramah - mudah - aktif - terjangkau
12	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<b>a Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut</b> 1 Setiap penerima layanan akan diberikan formulir IKM untuk diisi 2 Pengumpulan dan pengolahan data 3 Analisa data dan evaluasi 4 Tindak lanjut hasil evaluasi <b>b Evaluasi berdasarkan pengawasan atasasn langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</b>
13	Jangka waktu pelayanan	<b>a</b> Senin - Kamis : 07.00 - 15.30 WIB <b>b</b> Jumat : 07.00 - 14.30 WIB
14	Biaya Pelayanan	Tidak dipungut biaya
15	Keterangan	-