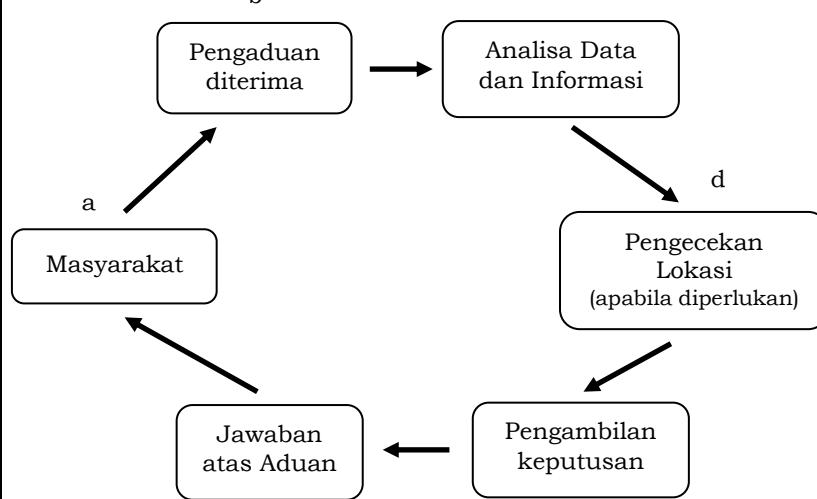


LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI SLEMAN
NOMOR 5 TAHUN 2014
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN

1.	Persyaratan	:	<p>a. Persyaratan pengaduan melalui meja pelayanan secara langsung:</p> <ol style="list-style-type: none">1. formulir pengaduan yang telah diisi;2. fotokopi kartu identitas yang masih berlaku. <p>b. Persyaratan pengaduan melalui <i>website</i>:</p> <ol style="list-style-type: none">1. informasi aduan yang disampaikan melalui Portal Informasi Perizinan <i>Online</i>;2. data identitas diri yang lengkap dan jelas. <p>c. Persyaratan pengaduan melalui surat:</p> <ol style="list-style-type: none">1. surat aduan;2. fotokopi identitas diri yang lengkap dan jelas. <p>d. Persyaratan pengaduan melalui kotak saran:</p> <ol style="list-style-type: none">1. informasi pengaduan;2. fotokopi identitas diri yang lengkap dan jelas.
2.	Prosedur	:	<p>b</p> <p>c</p> <p>d</p> <p>e</p> <p>f</p>  <p>Keterangan bagan:</p> <ol style="list-style-type: none">a. masyarakat menyampaikan pengaduan perizinan ke Kantor Pelayanan Perizinan sesuai dengan jenis pengaduan;

		<ul style="list-style-type: none"> b. Pengaduan diterima oleh petugas Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan Kantor Pelayanan Perizinan; c. Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan melakukan analisa terhadap data dan informasi yang diterima, dengan melibatkan instansi teknis; d. Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan bersama Instansi Teknis melakukan pengecekan lokasi, apabila diperlukan; e. Kepala Kantor melaksanakan koordinasi dengan instansi teknis dalam pengambilan keputusan, apabila diperlukan; f. Kepala Kantor menyampaikan jawaban/tanggapan atas aduan masyarakat.
3.	Waktu Pelayanan	: paling lama 5 (lima) hari kerja setelah pengaduan diterima
4.	Biaya/Tarif	: tidak dipungut biaya
5.	Produk	: respon atas aduan perizinan; dapat berupa informasi lisan, surat tertulis, tindakan, atau penyelesaian permasalahan
6.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	: <ul style="list-style-type: none"> a. ruang tunggu b. <i>toilet</i> c. tempat parkir d. kendaraan dinas e. almari dokumen f. rak arsip g. meja h. kursi i. kipas angin j. <i>air conditioner</i> k. komputer l. printer m. pesawat telepon/faksimili n. alat tulis kantor
7.	Kompetensi Pelaksana	: <ul style="list-style-type: none"> a. Sarjana Hukum, Sarjana Sosial, Sarjana Ekonomi b. memahami peraturan perundang-undangan c. mampu mengoperasikan komputer d. mampu bekerja dalam tim

8.	Pengawasan internal	:	dilakukan secara hirarki oleh atasan langsung
9.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	:	<ul style="list-style-type: none"> a. melalui kotak saran b. melalui portal website www.slemankab.go.id. c. melalui surat a. dibentuk tim/petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan
10.	Jumlah pelaksana	:	5 (lima) orang
11.	Jaminan pelayanan	:	kualitas proses layanan dan produk layanan, yang didukung oleh petugas berkompeten di bidang tugasnya, dengan perilaku petugas yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
12.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	identitas penyampai aduan dirahasiakan
13.	Evaluasi kinerja Pelaksana	:	evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan paling sedikit setiap 1 (satu) tahun.

BUPATI SLEMAN,

ttd

SRI PURNOMO

