

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

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN

1.	Persyaratan	<p>:</p> <p>a. Persyaratan pengaduan melalui meja pelayanan secara langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. formulir pengaduan yang telah diisi;</li> <li>2. fotokopi kartu identitas yang masih berlaku.</li> </ol> <p>b. Persyaratan pengaduan melalui <i>website</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. informasi aduan yang disampaikan melalui Portal Informasi Perizinan <i>Online</i>;</li> <li>2. data identitas diri yang lengkap dan jelas.</li> </ol> <p>c. Persyaratan pengaduan melalui surat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. surat aduan;</li> <li>2. fotokopi identitas diri yang lengkap dan jelas.</li> </ol> <p>d. Persyaratan pengaduan melalui kotak saran:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. informasi pengaduan;</li> <li>2. fotokopi identitas diri yang lengkap dan jelas.</li> </ol>
2.	Prosedur	<p>:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD   a[Masyarakat] --&gt; b[Pengaduan diterima]   b --&gt; c[Analisa Data dan Informasi]   c --&gt; d[Pengecekan Lokasi (apabila diperlukan)]   d --&gt; e[Pengambilan keputusan]   e --&gt; f[Jawaban atas Aduan]   f --&gt; a           </pre> </div> <p>Keterangan bagan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. masyarakat menyampaikan pengaduan perizinan ke Kantor Pelayanan Perizinan sesuai dengan jenis pengaduan;</li> </ol>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Pengaduan diterima oleh petugas Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan Kantor Pelayanan Perizinan;</li> <li>c. Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan melakukan analisa terhadap data dan informasi yang diterima, dengan melibatkan instansi teknis;</li> <li>d. Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan bersama Instansi Teknis melakukan pengecekan lokasi, apabila diperlukan;</li> <li>e. Kepala Kantor melaksanakan koordinasi dengan instansi teknis dalam pengambilan keputusan, apabila diperlukan;</li> <li>f. Kepala Kantor menyampaikan jawaban/tanggapan atas aduan masyarakat.</li> </ul>
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"> <li>a. ruang tunggu</li> <li>b. <i>toilet</i></li> <li>c. tempat parkir</li> <li>d. kendaraan dinas</li> <li>e. almari dokumen</li> <li>f. rak arsip</li> <li>g. meja</li> <li>h. kursi</li> <li>i. kipas angin</li> <li>j. <i>air conditioner</i></li> <li>k. komputer</li> <li>l. printer</li> <li>m. pesawat telepon/faksimili</li> <li>n. alat tulis kantor</li> </ul>
7.	Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sarjana Hukum, Sarjana Sosial, Sarjana Ekonomi</li> <li>b. memahami peraturan perundang-undangan</li> <li>c. mampu mengoperasikan komputer</li> <li>o. mampu bekerja dalam tim</li> </ul>

8.	Pengawasan internal	:	dilakukan secara hirarki oleh atasan langsung
9.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. melalui kotak saran</li> <li>b. melalui portal website <a href="http://www.slemankab.go.id">www.slemankab.go.id</a>.</li> <li>c. melalui surat</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. dibentuk tim/petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan</li> </ul>
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

