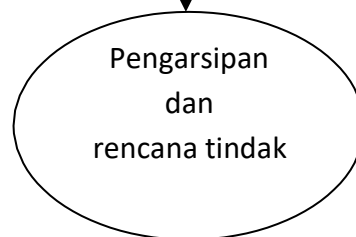
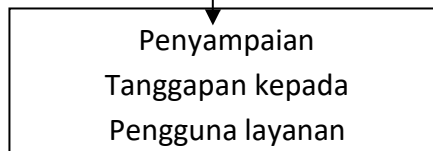
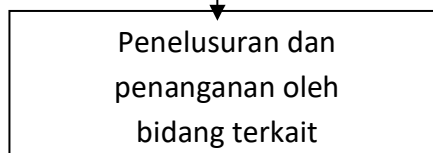
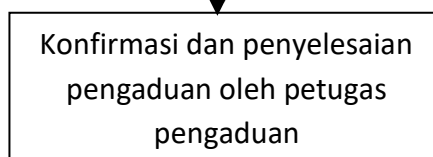
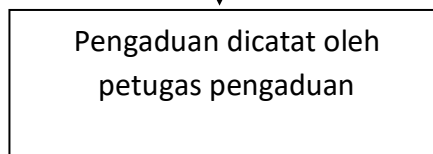
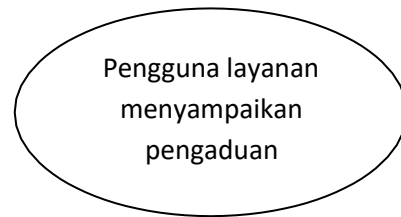


STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN PASURUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat : a. Nama dan alamat lengkap b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immaterial yang diderita c. Permintaan penyelesaian yang diajukan, dan d. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan 2. Surat pengaduan diajukan kepada alamat Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa 3. Menyampaikan aduan melalui : - kanal SP4N-LAPOR! a. Website : www.lapor.go.id b. Aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR !
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	



Keterangan :

- a. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun *online* pada aplikasi SP4N-LAPOR ! kepada Unit Penyelenggara Pelayanan;
- b. Petugas pengaduan menerima dan mencatat pengaduan;

		c. Petugas mengkonfirmasi dan menyelesaikan pengaduan sesuai dengan levelnya; d. Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran/penanganan lebih lanjut; e. Penyampaian tanggapan kepada pengguna layanan; f. Pengarsipan dan rencana tindak lanjut pada tim pengaduan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) Hari
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	Komplek Perkantoran Raci, (Jln. Raya Raci KM 9 Bangil Pasuruan) Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pasuruan ☎ (0343) 749035 - 08165456650

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor
----	-------------	--

		215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimal; 7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat; 8. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Pasuruan.
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Komputer dan Printer 2. Jaringan Internet 3. Formulir Pengaduan Pelayanan Publik 4. Arsip Elektronik 5. QR Code Survei Kepuasan Masyarakat
3.	Kompetensi Pelaksana	Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik Kepala Bidang Bina Pemberdayaan Kelembagaan dan Partisipasi Masyarakat - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik Kepala Bidang Bina Keuangan dan Kekayaan Desa - Memahami uraian tugas

		- Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik Kepala Bidang Bina Pemerintahan Desa - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik Kepala Bidang Bina Pengembangan Potensi Desa dan Kelurahan - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik Kasubag Umum dan Kepegawaian - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik Jabatan Pelaksana Umum - Memahami uraian tugas - Memahami sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik - Memahami standar pelayanan dalam pelayanan publik
--	--	--

		- Memiliki keterampilan dan kemampuan khusus dalam hal penanganan pengaduan
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) 2. Penilaian dilakukan secara berkala tiap 6 (enam) bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	10 Orang, terdiri dari : - 1 Kepala Dinas - 4 Kepala Bidang - 1 Kasubag Umum dan Kepegawaian - Jabatan Pelaksana Umum
6.	Jaminan Pelayanan	1. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan 2. Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penanganan pengaduan dilaksanakan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Petugas yang melaksanakan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi secara sistem melalui pengukuran Survei Kepuasan dalam tiap tribulan dan evaluasi secara personal bagi setiap pegawai dengan menggunakan Lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan pengaduan dilakukan setelah selesainya proses pengaduan 3. Hasil evaluasi akan ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan mekanisme manajemen pelayanan pengaduan.