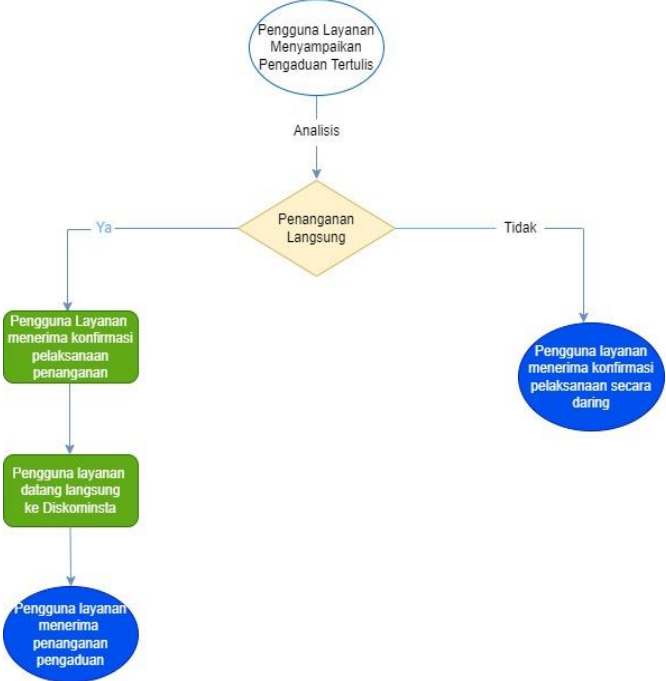
 <p>PEMERINTAH KOTA MAGELANG Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Bidang KIP</p>	STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK	
	STANDAR PELAYANAN	No. Dokumen : _____
		No. Revisi : _____
		Tanggal Terbit : _____
Halaman : _____	Ditetapkan oleh Plt. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik <u>WIKAN KANUGROHO, S.E., M.Ec.Dev.</u> NIP. 19720214 199803 1 004	

A. PENYAMPAIAN PELAYANAN

1. Persyaratan	<p>1) Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. nama dan alamat lengkap; b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita; c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. <p>2) Datang langsung di Kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Bidang KIP (sesuai alamat surat) dan menyampaikan pengaduan secara lisan.</p>
----------------	---

2. Sistem Mekanisme, Dan Prosedur	 <pre> graph TD Start([Pengguna Layanan Menyampaikan Pengaduan Tertulis]) -- Analisis --> Decision{Penanganan Langsung} Decision -- Ya --> Conf1[Pengguna Layanan menerima konfirmasi pelaksanaan penanganan] Conf1 --> Visit[Pengguna layanan datang langsung ke Diskominsta] Visit --> Conf2([Pengguna layanan menerima penanganan pengaduan]) Decision -- Tidak --> Conf3([Pengguna layanan menerima konfirmasi pelaksanaan secara daring]) </pre>
-----------------------------------	--

	<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik atau khusus untuk pengaduan nasional dapat ditujukan langsung kepada Deputi Bidang Pelayanan Publik; 2) Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang menangani pengaduan. Dalam hal ini dilakukan analisis guna memastikan apakah penanganan pengaduan dapat dilakukan secara daring atau harus tatap muka langsung. Pengguna layanan akan menerima surat/konfirmasi atas permohonannya, adapun untuk penanganan yang diselenggarakan secara daring akan disertakan detail waktu dan metode penanganannya; 3) Apabila mengharuskan tatap muka langsung dan/atau datang langsung ke Kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik, maka pengguna layanan harus menyampaikan pengaduan kepada petugas khusus penanganan pengaduan di Biro Hukip/Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi untuk aduan internal Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik.
<p>3. Jangka Waktu Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis akan mulai ditindaklanjuti oleh petugas Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima; 2) Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan adalah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh petugas Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik; b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat– lambatnnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh petugas Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik; dan c. Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat– lambatnnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh petugas Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik. 3) Khusus untuk pengaduan pada internal Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik , jangka waktu tindak lanjut akan diselesaikan pada: <ol style="list-style-type: none"> a. Apabila pengaduan dapat ditindaklanjuti langsung maka aduan akan diselesaikan maksimal 4 (empat) hari kerja sejak aduan diterima oleh

	<p>petugas Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi);</p> <p>b. Apabila pengaduan bersifat teknis dan perlu koordinasi dengan unit kerja maka aduan akan diselesaikan maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak aduan diterima oleh petugas Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi).</p>
4. Biaya / Tarif	Tidak dikenakan biaya / tarif
5. Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik.
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	<p>1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Bidang KIP</p> <p>Jl. Pahlawan No.74, Potrobangsari, Kec. Magelang Utara, Kota Magelang; atau</p> <p>2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. telepon: (0293) 362553;</p> <p>b. e-mail: kotamagelangppid@gmail.com; dan</p> <p>c. website: http://ppid.magelangkota.go.id</p>
B. PENGELOLAAN PELAYANAN	
1. Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Pasal 7 ayat (3) dan Pasal 40 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 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. Pasal 627 dan Pasal 628 Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Jabatan Pimpinan Tinggi Madya Kementerian Negara;

	<ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2015 tentang Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 89); 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203); 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1593); dan 11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 27 Tahun 2019 tentang Organisasi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama dan Tugas Koordinator Jabatan Fungsional di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1621).
<p>2. Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu; 2. Buku tamu; 3. Komputer dan printer; 4. Pesawat telepon; 5. Jaringan internet; 6. Mesin fax; dan 7. Toilet.
<p>3. Kompetensi Pelaksana</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik; dan 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan.
<p>4. Pengawasan Internal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; dan 2. Dilakukan 4system pengendalian internal pemerintah secara berjenjang dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.

5. Jumlah Pelaksana	Maksimal 5 (lima) orang.
6. Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="500 294 1435 383">1. Pengaduan ditindaklanjuti (respon awal) maksimal 1 (satu) hari sejak penyampaian pengaduan. <li data-bbox="500 383 1435 548">2. Masalah pelayanan publik yang belum menemukan pemecahan selambat-lambatnya dalam 60 (enam puluh) hari, akan dikoordinasikan dengan Deputi Bidang Pelayanan Publik dan Ombudsman Republik Indonesia.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pengadu dijamin kerahasiaannya, jika pengadu tidak ingin identitasnya diketahui (d disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingannya untuk penyelesaian masalah).
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.