



PEMERINTAH KABUPATEN MELAWI
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG

Jalan Provinsi Nanga Pinoh – Kota Baru KM. 7
NANGA PINOH - 79672

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN MELAWI
NOMOR : 08 TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN MELAWI

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN MELAWI,

- Menimbang : a. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
- b. bahwa berdasarkan Pasal 1 (satu) ayat 1 (satu) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tentang Pedoman Standar Pelayanan, Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan.
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Melawi tentang Standar Pelayanan Publik dilingkungan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kabupaten Melawi;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Melawi dan Kabupaten Sekadau di Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 149, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4344);
2. 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. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897): Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Melawi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Melawi (Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 4,
9. Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Melawi Nomor 207); Peraturan Bupati Melawi Nomor Nomor 76 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (Berita Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2021 Nomor 76);
10. Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi (Berita Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 36);

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
KESATU :
- : Standar Pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Melawi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA :
- : Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Melawi meliputi ruang lingkup pelayanan :
- 1). Bidang Bina Marga
 1. -
 - 2). Bidang Sumber Daya Air
 2. -
 - 3). Bidang Penataan Ruang
 1. Pelayanan Permohonan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)
 - 4). Bidang Sekretariat / Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 1. Pelayanan Tamu
 2. Pelayanan Surat Masuk
 3. Pelayanan Surat Keluar
 - 5). UPT PJJ Wilayah I, II, III dan IV
 - 1.
- KETIGA :
- : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT :
- : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan Surat Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Melawi.

KELIMA.

KELIMA

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Surat Keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Nanga Pinoh
Pada Tanggal : 28 Oktober 2024

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG
KABUPATEN MELAWI

TUSEP EKA BURANG, ST.,M.AP

Pembina

NIP. 19690403 199403 1 009

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN MELAWI
 NOMOR : 08 TAHUN 2024
 TANGGAL : 28 OKTOBER 2024
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KABUPATEN MELAWI.

- 1). **Bidang Bina Marga**
 1. -
- 2). **Bidang Sumber Daya Air**
 1. -
- 3). **Bidang Penataan Ruang**
 1. **Pelayanan Permohonan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)**

Service Delivery

1	<p>Persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan 2. NIB (Nomor Induk Berusaha) 3. Foto Copy NPWP 4. Foto Copy Identitas pemohon 5. Copy bukti kepemilikan lahan berupa sertifikat 6. Peta lokasi (dilengkapi dengan titik koordinat dan file dalam format shp) 7. Site plan/ denah lokasi perencanaan (dilengkapi dengan titik koordinat) 8. Pertimbangan teknis BPKH (Khusus Perusahaan Perkebunan Besar) 9. Pertimbangan teknis BPN (Khusus Perusahaan Perkebunan Besar)
2	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu/pengguna layanan] --> B[Petugas informasi Bidang] B --> C[Kepala Bidang] C --> D[Kepala Dinas] D --> E[Kepala Seksi] E --> F[Pihak yang bersangkutan] </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke pelayanan di bidang Penataan Ruang; 2. Menyampaikan keperluan/Menyerahkan Surat Permohonan dan kelengkapan berkas ke petugas informasi bidang Penataan Ruang; 3. Surat Permohonan diterima oleh petugas setelah diregistrasi untuk didata dan diberi lembar disposisi; 4. Surat Permohonan diserahkan pada Kepala Bidang Penataan Ruang untuk didisposisi; 5. Surat Permohonan diserahkan kepada Kepala Dinas untuk didisposisi; 6. Surat Permohonan diserahkan kepada Kepala Seksi sesuai disposisi; 7. Kelengkapan berkas diverifikasi oleh petugas informasi bidang Penataan Ruang; 8. Melakukan tinjauan teknis ke lapangan untuk sinkronisasi data kelengkapan berkas; 9. Melakukan kajian teknis; 10. Mengeluarkan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)
3	<p>Jangka waktu Penyelesaian</p> <p>Disesuaikan dengan surat yang masuk</p>
4	<p>Biaya</p> <p>Gratis (tidak dipungut biaya)</p>

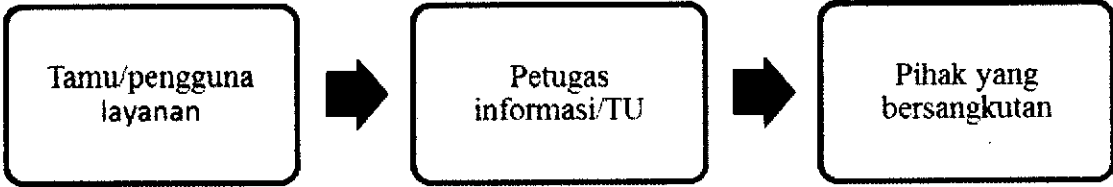
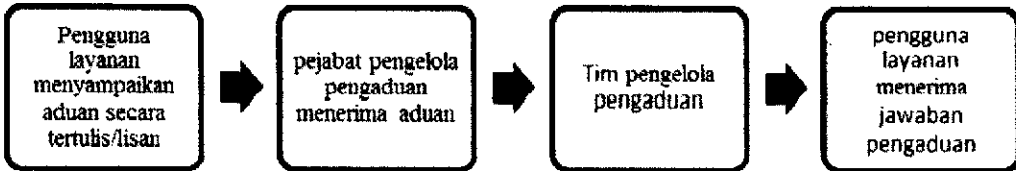
5	Produk Pelayanan
	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
	<p>1) Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung kepada pejabat pengelolaan pengaduan; Tertulis disampaikan ke Kotak pengaduan/Saran; Telepon/WA. <p>2) Alur Penanganan Pengaduan:</p> <pre> graph LR A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara tertulis/lisan] --> B[pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim pengelola pengaduan] C --> D[pengguna layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> <p>3) Jangka waktu penyelesaian pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan selambat-lambatnya 3 jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1	Dasar Hukum
	1. Perda RTRW Kabupaten Melawi No. 7 tahun 2016-2036
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> Ruang Pelayanan, Ruang tunggu Tempat Parkir ATK Komputer, wifi
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> Memahami tugas dan fungsi jabatan; Memahami standar operasional Prosedur (SOP) Pelayanan surat Masuk; Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat pada atasan langsung
5	Jumlah pelaksana
	5 (Lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none"> Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan; Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yakni mulai dari teguran lisan, teguran tertulis, dan seterusnya sesuai jenis bobot pelanggaran dari ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelaksanaan
	<ol style="list-style-type: none"> Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.

8	Evaluasi kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dilakukan rapat yang dihadiri Kepala Penataan Ruang, Kepala Seksi Bidang Penataan Ruang dan staff minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) Bulan; 2) Evaluasi satndar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

4). **Bidang Sekretariat / Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**
1. Pelayanan Tamu


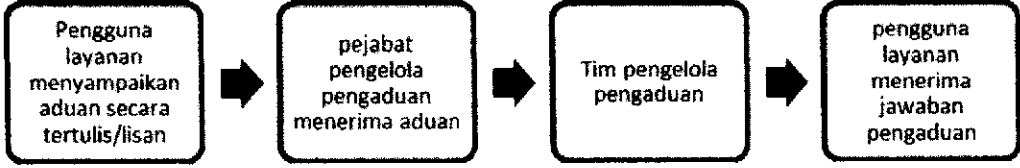
<i>Service Delivery</i>	
1	Persyaratan
	Semua tamu yang datang
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Tamu/pengguna layanan] --> B[Petugas informasi/TU] B --> C[Pihak yang bersangkutan] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu/Pengguna Layanan datang ke DPUPR; 2. Tamu menemui petugas TU/informasi; 3. Tamu diarahkan oleh petugas TU/Informasi untuk menemui pihak yang dicari/bersangkutan.
3	Jangka waktu Penyelesaian
	Disesuaikan dengan keperluan
4	Biaya
	Gratis (tidak dipungut biaya)
5	Produk Pelayanan
	Pelayanan Tamu
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelolaan pengaduan; b. Tertulis disampaikan ke Kotak pengaduan/Saran; c. Telepon/WA. 2) Alur Penanganan Pengaduan:  <pre> graph LR A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara tertulis/lisan] --> B[pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim pengelola pengaduan] C --> D[pengguna layanan menerima jawaban pengaduan] </pre>

	<p>3) Jangka waktu penyelesaian pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan selambat-lambatnya 3 jam; Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
--	---

Manufacturing

1	<p>Dasar Hukum</p> <ol style="list-style-type: none"> Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 Tentang keterbukaan Informasi Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi (Berita Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 36). Peraturan Bupati Melawi Nomor 76 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (Berita Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2021 Nomor 76); Peraturan Bupati Melawi Nomor 40 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi
2	<p>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> Ruang Pelayanan, Ruang tunggu Tempat Parkir ATK Komputer, wifi
3	<p>Kompetensi Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> Memahami tugas dan fungsi jabatan; Memahami standar operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Tamu; Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait; Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, dan tanggung jawab.
4	<p>Pengawasan Internal</p> <p>Pengawasan internal melekat pada atasan langsung</p>
5	<p>Jumlah pelaksana</p> <p>5 (Lima) Orang</p>
6	<p>Jaminan Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan; Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksanaan pelayanan maka akan diberikan sanksi, yakni mulai dari teguran lisan, teguran tertulis, dan seterusnya sesuai jenis bobot pelanggaran dari ketentuan yang berlaku.
7	<p>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelaksanaan</p> <ol style="list-style-type: none"> Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	<p>Evaluasi kinerja Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> Dilakukan rapat yang dihadiri Kepala Sub Bagian Umum dan kepegawaian dan staff minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) Bulan; Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

2. *Pelayanan Surat Masuk*


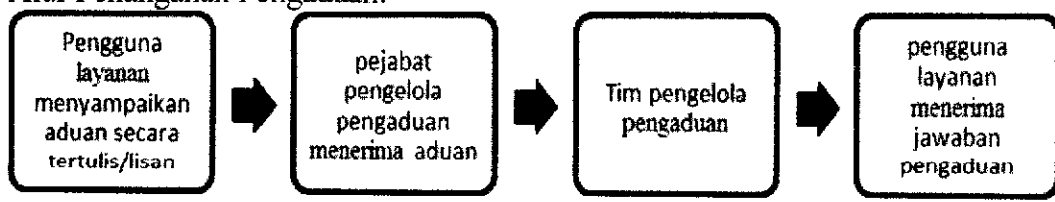
Service Delivery	
1	<p>Persyaratan</p> <p>Semua berkas fisik yang masuk</p>
2	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> <p>Menerima, mengagendakan, mendistribusikan dan mengarsipkan</p>  <pre> graph LR A[Tamu/pengguna layanan] --> B[Petugas informasi/TU] B --> C[Sekretaris Dinas] C --> D[Kepala Dinas] D --> E[Pihak yang bersangkutan] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi/TU; 2. Menyampaikan keperluan/Menyerahkan Surat Masuk; 3. Surat Masuk diterima oleh petugas TU, didata dalam buku agenda surat masuk, lalu diberi lembar disposisi; 4. Surat Masuk diserahkan pada Sekretaris Dinas untuk didisposisi; 5. Surat Masuk diserahkan kepada Kepala Dinas untuk didisposisi; 6. Surat Masuk diserahkan pada bagian terkait sesuai disposisi; 7. Surat masuk diarsipkan.
3	<p>Jangka waktu Penyelesaian</p> <p>Disesuaikan dengan surat yang masuk</p>
4	<p>Biaya</p> <p>Gratis (tidak dipungut biaya)</p>
5	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Surat Masuk</p>
6	<p>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelolaan pengaduan; b. Tertulis disampaikan ke Kotak pengaduan/Saran; c. Telepon/WA. 2) Alur Penanganan Pengaduan:  <pre> graph LR A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara tertulis/lisan] --> B[pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim pengelola pengaduan] C --> D[pengguna layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> 3) Jangka waktu penyelesaian pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan ringan selambat-lambatnya 3 jam; b. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 Tentang keterbukaan Informasi Publik2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi (Berita Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 36).4. Peraturan Bupati Melawi Nomor 76 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (Berita Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2021 Nomor 76);5. Peraturan Bupati Melawi Nomor 40 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Pelayanan, Ruang tunggu2. Tempat Parkir3. ATK4. Komputer, wifi
3	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none">1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;2) Memahami standar operasional Prosedur (SOP) Pelayanan surat Masuk;3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal melekat pada atasan langsung
5	Jumlah pelaksana
	5 (Lima) Orang
6	Jaminan Pelayanan
	<ol style="list-style-type: none">1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan;2) Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksanaan pelayanan maka akan diberikan sanksi, yakni mulai dari teguran lisan, teguran tertulis, dan seterusnya sesuai jenis bobot pelanggaran dari ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelaksanaan
	<ol style="list-style-type: none">1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;2) Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none">1) Dilakukan rapat yang dihadiri Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan staff minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) Bulan;2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

3. Pelayanan Surat Keluar

Service Delivery

1	Persyaratan
	Semua berkas fisik yang keluar
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	 <pre> graph LR A[Pemohon/pengguna layanan] --> B[Petugas TU] B --> C[Pemohon/pengguna Layanan] </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan 2 rangkap surat yang diparaf dan belum diparaf ; 2. Petugas memeriksa format dan isi surat sesuai tata naskah dinas ; 3. Petugas TU memberi nomor pada surat ; 4. Petugas TU memberi cap/stampel pada surat yang tidak diparaf ; 5. Petugas Tu menyerahkan surat yang sudah diberi nomor dan dicap kepada pengguna layanan; 6. Petugas terkait mengirimkan surat kepada tujuan surat; 7. Mengarsipkan surat .
3	Jangka waktu Penyelesaian
	Disesuaikan dengan surat yang keluar
4	Biaya
	Gratis (tidak dipungut biaya)
5	Produk Pelayanan
	Surat keluar
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka langsung kepada pejabat pengelolaan pengaduan b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan/Saran c. Telepon/WA 2) Alur Penanganan Pengaduan:  <pre> graph LR A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara tertulis/lisan] --> B[pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim pengelola pengaduan] C --> D[pengguna layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> 3) Jangka waktu Penyelesaian pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan ringan selambat-lambatnya 3 jam b. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja c. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja d. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

Manufacturing

1	Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang nomor 14 Tahun 2008 Tentang keterbukaan Informasi Publik2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Bupati Melawi Nomor 36 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi (Berita Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2020 Nomor 36).4. Peraturan Bupati Melawi Nomor 76 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (Berita Daerah Kabupaten Melawi Tahun 2021 Nomor 76);5. Peraturan Bupati Melawi Nomor 40 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Melawi
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas <ol style="list-style-type: none">1. Ruang Pelayanan, Ruang tunggu2. Tempat Parkir3. ATK4. Komputer, wifi
3	Kompetensi Pelaksana <ol style="list-style-type: none">1) Memahami tugas dan fungsi jabatan;2) Memahami standar operasional Prosedur (SOP) pelayanan surat keluar;3) Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait;4) Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan Internal <p>Pengawasan internal melekat pada atasan langsung</p>
5	Jumlah pelaksana <p>5 (Lima) Orang</p>
6	Jaminan Pelayanan <ol style="list-style-type: none">1) Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan;2) Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksanaan pelayanan maka akan diberikan sanksi, yakni mulai dari teguran lisan, teguran tertulis, dan seterusnya sesuai jenis bobot pelanggaran dari ketentuan yang berlaku.
7	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelaksanaan <ol style="list-style-type: none">1) Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan2) Pelayanan dilaksanakan diruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku
8	Evaluasi kinerja Pelaksana <ol style="list-style-type: none">1) Dilakukan rapat yang dihadiri Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan staff minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) Bulan2) Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.