

| | |
|------------|------------------------|
| Lampiran : | |
| Nomor | INS/ANEV/SP/IV/2024/05 |
| Revisi ke | 02 |
| Tanggal | 05 April 2024 |

STANDAR PELAYANAN INSPEKTORAT KOTA SURAKARTA

Nama Unit Layanan : Subbagian Analisis dan Evaluasi

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui ULAS

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi : | |
| 1. | Persyaratan | Dokumen Surat Pengaduan, aplikasi SRIKANDI, Disposisi Pimpinan |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima dan mencatat dalam agenda surat masuk dan diajukan ke Inspektur; 2. Mendisposisi ke Inspektur Pembantu/ Irbansus yang membidangi masalah yang dilaporkan; 3. Menerima disposisi surat aduan pelayanan masyarakat untuk dilakukan pengecekan awal; 4. Menelaah disposisi dan memberikan disposisi kepada Tim Pemeriksa untuk mengkaji pengaduan tersebut; 5. Tim Pemeriksa melakukan pengecekan di lapangan, mencatat hasil, memberikan saran/ masukan dan mediasi, berkoordinasi dengan atasan dan pejabat setempat dan melaporkan kepada Irban/ Irbansus; 6. Menyusun draf laporan/ jawaban aduan layanan hasil pemeriksaan dalam bentuk nota dinas kepada Inspektur berupa pertimbangan dan rekomendasi. |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 2 (dua) hari kerja |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Jawaban tindak lanjut aduan ULAS |
| 6. | Penanganan pengaduan | Melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. ULAS b. Telepon (0271) 719653 c. Kunjungan Langsung d. Email: inspektorat@surakarta.go.id e. Sms gateway: 081226853731 f. Website : inspektorat.surakarta.go.id |
| | Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi: | |
| 7. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan |

| | | |
|-----|---------------------------------------|---|
| | | <p>Undang- undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Nomor 29 Tahun 2019 tentang Unit Layanan Aduan Surakarta; 6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 15 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat. |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan di pengelolaan pengaduan; 2. Mampu mengoperasikan ULAS; 3. Memiliki Integritas; 4. Berkomitmen dan bertanggung jawab; 5. Mampu menjaga kerahasiaan; 6. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. |
| 9. | Pengawasan internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Tinjauan Manajemen |
| 10. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Aplikasi ULAS |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 4 (empat) orang |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jawaban tindaklanjut terhadap pengaduan yang masuk maksimal 2x24 jam sudah ter upload di aplikasi ULAS; 2. Penyimpanan dokumen dan arsip yang tidak sesuai standar bisa menimbulkan kerusakan arsip, oleh karena itu perlu disediakan sarana ; 3. Penyelesaian waktu SOP dalam kondisi normal. |
| | | |

| | | |
|-----|--|---|
| 13. | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none">1. Tersimpannya dokumen di <i>data base</i>2. <i>Backup</i> data secara berkala 1 bulan sekali3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan4. Apar (alat pemadam kebakaran)5. CCTV |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none">1. E-Kinerja2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat3. Dilakukan penilaian SKM secara triwulanan |