

Lampiran :	
Nomor	INS/ADUM/SP/IV/2024/03
Revisi ke	01
Tanggal	05 April 2024

STANDAR PELAYANAN INSPEKTORAT KOTA SURAKARTA

Nama Unit Layanan : Subbag Administrasi Umum dan Keuangan
 Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengaduan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi :	
1.	Persyaratan	Disposisi Walikota, Agenda Surat Masuk, lembar Disposisi, ATK
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima dan mengagendakan surat pengaduan dari Obrik/ masyarakat dan memberikan Form Disposisi; 2. Mempelajari serta menelaah disposisi dan surat pengaduan dari Obrik/ masyarakat; 3. Mengumpulkan bahan- bahan sebagai alat dukung pengaduan dari Obrik/ masyarakat; 4. Melakukan pemeriksaan awal kepada Obrik/ masyarakat sesuai permasalahan yang dihadapi; 5. Melaporkan hasil kegiatan pengaduan dari Obrik/masyarakat kepada Inspektur; 6. Mengarsipkan Laporan Hasil pengaduan dari Obrik/ masyarakat atau meneruskan ke Inspektur Pembantu Khusus.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Hasil Laporan Pengaduan
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 Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 19 Tahun 2009 tentang Pedoman Kerja; 4. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor PER/04/M.PAN/03/2008 tentang Kode Etik;

		<p>5. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</p> <p>6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 15 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat ;</p> <p>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 8 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Permendagri No. 23 Tahun 2007 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan dan Penyelenggaraan Pemerintahan</p>
8.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Terampil mengoperasikan Laptop/Komputer</p> <p>2. Pendidikan Minimal Sarjana Muda/D3</p> <p>3. Menguasai Materi Pemeriksaan</p> <p>4. Komunikatif</p> <p>5. Memahami Tata Naskah Dinas</p>
9.	Pengawasan internal	<p>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</p> <p>2. Kegiatan Tinjauan Manajemen</p>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Komputer/ Laptop</p> <p>2. Printer</p> <p>3. ATK</p> <p>4. Jaringan Internet</p> <p>5. Mushola</p> <p>6. Toilet</p> <p>7. Ruang Front Office</p>
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Pakta Integritas</p> <p>2. Kode Etik</p> <p>3. Maklumat pelayanan</p> <p>4. Saran/Masukan hasil temuan</p> <p>5. Rekomendasi</p>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Tersimpannya dokumen di <i>data base</i></p> <p>2. <i>Backup</i> data secara berkala 1 bulan sekali</p> <p>3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</p> <p>4. Apar (alat pemadam kebakaran)</p> <p>5. CCTV</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. E-Kinerja</p> <p>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</p> <p>3. Dilakukan penilaian SKM secara triwulanan</p>