



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN

KECAMATAN KARTOHARJO

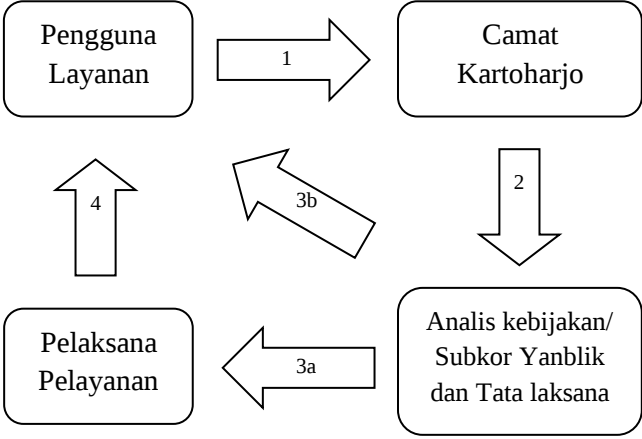
Jalan Raya Kartoharjo No. 1 Kartoharjo KP. 63395 (0351) 866960
kartoharjokec@magetankab.go.id <http://kartoharjokec.magetan.go.id>

STANDAR PELAYANAN PELAYANAN PUBLIK

1. Jenis Pelayanan: Pelayanan Data dan Informasi

MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; - Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Magetan; - Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; - Peraturan Bupati Magetan Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja

		Penyelenggara Pelayanan Publik.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang ber AC, Kursi dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin <i>Photocopy</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang dijalankan; 2. SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

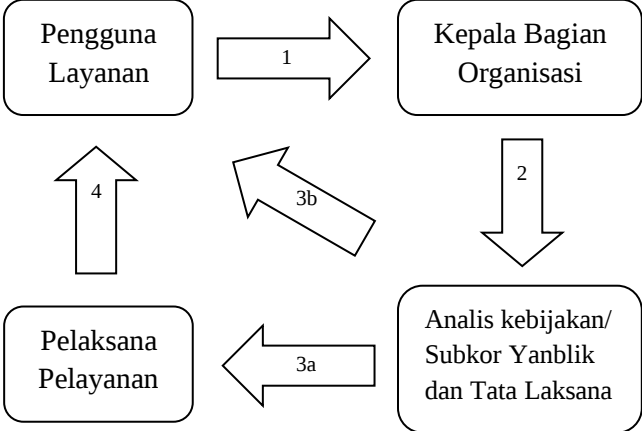
SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	- Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat: Kantor Kecamatan Kartoharjo Jalan Raya Kartoharjo No 1 Kartoharjo; - Hadir Langsung di Kantor Kecamatan Kartoharjo (sesuai alamat di atas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu dan/atau menunjukkan surat tugas
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Camat Kartoharjo] B -- 2 --> C[Analisis kebijakan/ Subkor Yanblik dan Tata laksana] C -- 3a --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 3b --> B B -- 4 --> A </pre> - Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Camat Kartoharjo; - Camat Kartoharjo mendisposisikan surat permohonan kepada Kasi / Kasubag a. Kasi/ Kasubag mendisposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna layanan; b. Informasi disampaikan kepada pemohon; - Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	- Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban (lima belas) menit setelah surat permohonan diterima Camat Kartoharjo - Datang Langsung: 1 (satu) hari sejak permintaan informasi disampaikan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Pelayanan Publik baik secara lisan maupun tulisan (<i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i>), antara lain: - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain; - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan Pelayanan Publik.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Website: http://kartoharjokec.magetan.go.id - E-mail: kartoharjokec@magetankab.go.id - Telepon: (0351) 866960 - Aplikasi Whatsapp - SP4N LAPOR!


 CAMAT KARTOHARJO
SYAIFUL YANI, S.Sos., M.M.
 Pembina Tingkat I
 NIP. 196602021991031011

2. Jenis Pelayanan: Konsultasi

MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2014 tentang Kearsipan; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah - Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Magetan; - Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; - Peraturan Bupati Magetan Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruangan ber AC, Kursi dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin <i>Photocopy</i>
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang dijalankan;

		2. SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka dan bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Kecamatan Kartoharjo selama berada di Kantor Kecamatan Kartoharjo
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi: - Materi konsultasi yang jelas; - Waktu kunjungan konsultasi; - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi Ditujukan ke alamat : Kecamatan Kartoharjo Jalan Raya Kartoharjo NO 1; 2. Hadir Langsung di Kantor Bagian Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu dan/atau menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi; 2. Kepala Bagian Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Analis kebijakan/ Subkor Yanblik dan Tata Laksana; 3a. Analis kebijakan/ Subkor Yanblik dan Tata Laksana mendisposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna layanan; 3b. Informasi disampaikan kepada pemohon; 4. Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 3 (tiga) hari surat permohonan diterima Kepala Bagian Organisasi 2. Datang Langsung: 1 (satu) hari sejak permintaan informasi disampaikan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Website: organisasi.magetan.go.id - E-mail: organisasi.setda@magetan.go.id - Telepon: (0351) 895043 Psw. 245-246 - Aplikasi Whatsapp - SP4N LAPOR!


 CAMAT KARTOHARJO
SYAIFUL YANI, S.Sos., M.M.
 Pembina Tingkat I
 NIP. 196602021991031011

3. Jenis Pelayanan: Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2014 tentang Kearsipan; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah - Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Magetan; - Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; - Peraturan Bupati Magetan Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruangan ber AC, Kursi dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin <i>Photocopy</i>.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang dijalankan;

		2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal Pelayanan Publik.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Pertemuan dengan audiensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Audiensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pejabat yang menerima audiensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Bagian Organisasi selama berada di Kantor Bagian Organisasi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi: - Materi audensi yang jelas; - Waktu kunjungan audensi; - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi Ditujukan ke alamat : Kantor Kecamatan Kartoharjo Jalan Raya Kartoharjo no 1 Kartoharjo Kode Pos 63395; 2. Hadir Langsung di Kantor Kecamatan Kartoharjo (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Bagian Organisasi]; B -- 1b --> C[Analis kebijakan/ Subkor Yanblik dan Tata Laksana]; B -- 2 --> C; C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan]; D -- 4 --> A;</pre> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Camat Kartoharjo dan/atau mengisi buku tamu; 2. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Analis kebijakan/ Subkor Yanblik dan Tata Laksana dan/atau mengisi buku tamu; 2. Kepala Bagian Organisasi mendisposisikan surat permohonan dan/atau buku tamu kepada Analis kebijakan/ Subkor Yanblik dan Tata Laksana; 3. Analis kebijakan/ Subkor Yanblik dan Tata Laksana mendisposisikan surat permohonan dan/atau buku tamu kepada Pegawai yang bertugas menerima audensi; 4. Pejabat atau Pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 3 (tiga) hari surat permohonan diterima Kepala Bagian Organisasi. 2. Datang Langsung: 1 (satu) hari sejak permintaan informasi disampaikan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	Pertemuan audensi dengan pejabat di Bagian Organisasi untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang menjadi permasalahan.

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Website: organisasi.magetan.go.id - E-mail: organisasi.setda@magetan.go.id - Telepon: (0351) 895043 Psw. 245-246 - Aplikasi Whatsapp - SP4N LAPOR!
----	---	--

CAMAT KARTOHARJO



SYAIFUL HANIS.Sos.,M.M.

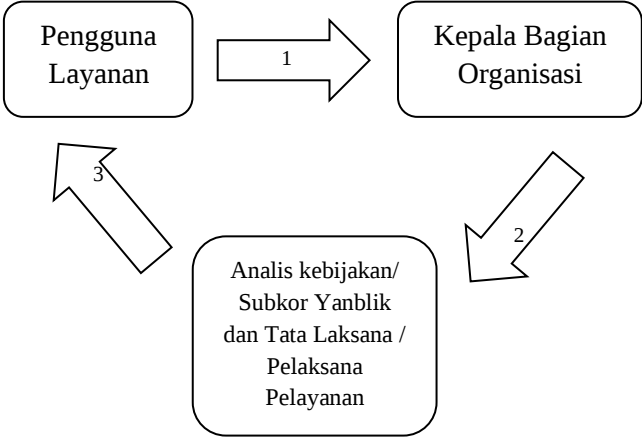
Pembina Tingkat I

NIP. 196602021991031011

4. Jenis Pelayanan: Penyediaan Narasumber

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2014 tentang Kearsipan; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah - Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Magetan; - Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; - Peraturan Bupati Magetan Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruangan ber AC, Kursi dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin <i>Photocopy</i>.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang dijalankan;

		2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal Pelayanan Publik
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan; 2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan; 2. Pejabat yang menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Bagian Organisasi selama berada di Kantor Bagian Organisasi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat resmi perihal Permintaan asistensi/bimbingan teknis dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi, tempat dan waktu pelaksanaan Ditujukan ke alamat : Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan, Jalan Basuki Rahmat Timur Nomor 1 Kabupaten Magetan, Jawa Timur 63314; 2. Tersedianya Pejabat/petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Bagian Organisasi] B -- 2 --> C[Pejabat/Petugas] C -- 3 --> D[Pengguna Layanan] </pre> Analisis kebijakan/ Subkor Yanblik dan Tata Laksana / Pelaksana Pelayanan 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi permintaan narasumber yang menjelaskan materi, waktu dan tempat pelaksanaan; 2. Kepala Bagian Organisasi mendisposisi kepada pejabat/pegawai berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan atau dapat langsung menjadi narasumberr; 3. Pejabat atau Pegawai yang ditunjuk memberikan materi kepada pengguna layanan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Menerima jawaban setelah 2 (dua) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Bagian Organisasi.
4.	Biaya/tarif	Disesuaikan instansi yang mengundang dengan peraturan yang berlaku.
5.	Produk Layanan	Asistensi disertai dengan penunjukan/penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Website: organisasi.magetan.go.id - E-mail: organisasi.setda@magetan.go.id - Telepon: (0351) 895043 Psw. 245-246 - Aplikasi Whatsapp - SP4N LAPOR!

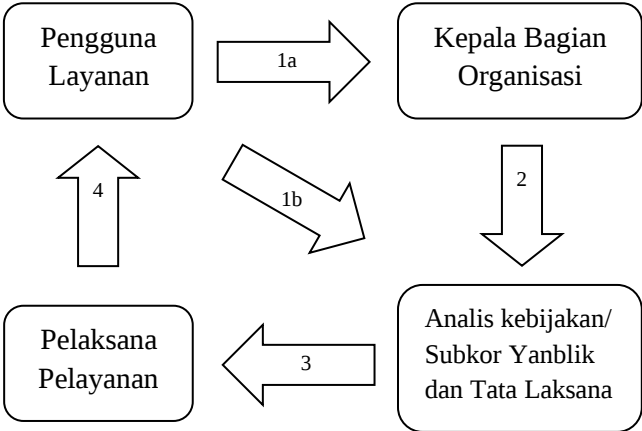
CAMAT KARTOHARJO


SYAIFUL YANI, S.Sos., M.M.
 Pembina Tingkat I
 NIP. 196602021991031011

5. Jenis Pelayanan: Layanan Pengaduan Pelayanan Publik

MANUFACTURING		
1.	Dasar Hukum	- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2014 tentang Kearsipan; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan ; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah - Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Magetan; - Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; - Peraturan Bupati Magetan Nomor 4 Tahun 2022 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruangan ber AC, Kursi dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin <i>Photocopy</i>.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang dijalankan;

		2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penanganan pengaduan Pelayanan Publik.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1(satu) hari penyampaian pengaduan; 2. Masalah Pelayanan Publik yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah dikoordinasikan dengan Ombudsman atau Pemerintah Provinsi.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pengaduan pelayanan dijamin kerahasiaanya, jika pengadu tidak ingin diketahui identitasnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

SERVICE DELIVERY		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: - Nama dan Alamat Lengkap; - Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil dan inmateriil yang diderita; - Permintaan penyelesaian yang diajukan; - Tempat, Waktu penyampaian dan Tanda Tangan Ditujukan ke alamat : Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Magetan, Jalan Basuki Rahmat Timur Nomor 1 Kabupaten Magetan, Jawa Timur 63314; 2. Hadir langsung di Kantor Bagian Organisasi (sesuai alamat di atas), membawa surat dan menyampaikan secara lisan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Bagian Organisasi] B -- 1b --> D[Analisis kebijakan/ Subkor Yanblik dan Tata Laksana] B -- 2 --> D D -- 3 --> C[Pelaksana Pelayanan] C -- 4 --> A </pre> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi; 2. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Analis kebijakan/ Subkor Yanblik dan Tata Laksana; 2. Kepala Bagian Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Analis kebijakan/ Subkor Kinerja dan RB; 3. Analis kebijakan/ Subkor Yanblik dan Tata Laksana /Pegawai yang bertugas menindaklanjuti disposisi yang diberikan; 4. Pejabat atau Pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Melalui Surat Permohonan: Menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat pengaduan diterima oleh Kepala Bagian Organisasi; 2. Tergantung dengan permasalahan yang diajukan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Layanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang Pelayanan Publik

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Website: organisasi.magetan.go.id - E-mail: organisasi.setda@magetan.go.id - Telepon: (0351) 895043 Psw. 245-246 - Aplikasi Whatsapp - SP4N LAPOR!
----	---	--

CAMAT KARTOHARJO



SYAIFUL YANI, S.Sos., M.M.

Pembina Tingkat I

NIP. 196602021991031011