


**STANDAR PELAYANAN  
PADA SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN  
DINAS PERHUBUNGAN KOTA MADIUN**

1. PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

| NO. | KOMPONEN              | URAIAN  |
|-----|-----------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum           | 1. Peraturan Gubernur Nomor 86 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyusunan SOP pelaksanaan Tugas dan Fungsi aparatur pada SKPD/BUMD dilingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota di Jawa Timur<br>2. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;<br>3. Peraturan Walikota Madiun Nomor 35 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Madiun Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Kedudukan,Susunan Organisasi,Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan | a. Surat Pengaduan dari OPD, Masyarakat<br>b. Telepon, SMS pengaduan dari OPD/Masyarakat  |
| 3.  | Prosedur              | <p style="text-align: center;"><b>PROSEDUR PELAYANAN</b></p>  <p style="text-align: center;">Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan info/saran pengaduan tentang pelayanan Masyarakat;</li> <li>2. Pengaduan di register dan diinventarisasi di Sub. Bag. Umum dan Keuangan;</li> <li>3. Mengidentifikasi dan mengklarifikasi aduan;</li> </ol>  |

|     |  |   |
|-----|--|---|
|     |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>4. Menganalisa dan perumusan aduan</li> <li>5. Proses Penanggapi pengaduan melalui surat/dialog interaktif Via telepon;</li> <li>6. Mengarsipkan File</li> </ul>   |
| 4.  | Jangka Waktu Pelayanan                     | Maksimal 2 (Dua) hari   |
| 5.  | Biaya/tarif                                | Tidak ada biaya / tarif   |
| 6.  | Produk layanan                             | Penyelesaian Pengaduan Masyarakat   |
| 7.  | Sarana/Prasarana dan atau fasilitas        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Buku agenda, lembar disposisi</li> <li>b. ATK, Komputer, Print, Scanner</li> <li>c. Telepon, HP</li> </ul>  |
| 8.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Dinas :<br/>S.2 Manajemen/S.2 AN/S.2.MAP diutamakan dengan latar belakang pendidikan S.1 IP/S.1 Komunikasi, S.1 Transportasi, S.1 Ilmu Politik, S.1 Sosiologi, S.1 Hukum;</li> <li>b. Sekretaris</li> <li>c. Kasub Bag/Kasi</li> <li>d. Agendaris</li> <li>e. Kurir SMA Sederajat</li> </ul> |
| 9.  | Pengawasan Internal                        | Dilaksanakan oleh atasan langsung   |
| 10. | Penanganan pengaduan, sarana dan masukan   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung</li> <li>2. Via Telepon/SMS</li> <li>3. Via online (Website, Instagram, Facebook)</li> <li>4. Surat Pengaduan</li> </ul>  |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | 10 (Sepuluh) Orang  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | Diwujudkan dalam kualitas produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya.  |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keamanan berkas terjamin  |
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana                 | Evaluasi hasil pengaduan masyarakat   |
| 15. | Masa berlaku                               | -   |
| 16. | Waktu Pelayanan                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hari Senin s/d Kamis : 07.20– 15.00 WIB</li> <li>b. Hari Jum'at : 07.00 – 11.00 WIB</li> <li style="padding-left: 1.5em;">: 13.00 – 14.00 WIB</li> </ul>  |