

| | | |
|----------|--|--|
| P | SEKTOR PEKERJAAN UMUM, PENATAAN RUANG DAN PERTANAHAN | |
| | PERIZINAN | |
| * | P.1 Izin Pemanfaatan Jalan dan Ruang Milik Jalan Provinsi | |
| | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan; 2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 4. Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 5. Peraturan Pemerintah No.58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan; 7. Peraturan Presiden No. 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 8. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20/PRT/M/2010 tentang pedoman pemanfaat dan penggunaan Bagian – Bagian Jalan; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri No.138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; 10. Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Riau; 11. Peraturan Daerah Provinsi Kepri Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau; 12. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau No.59 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah; 13. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau No.84 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau; 14. Keputusan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 1863 Tahun 2016 tentang Ruas jalan Menurut Statusnya sebagai Jalan Provinsi Kepulauan Riau. |
| | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Pemanfaatan Ruang Milik Jalan 2. Surat Persyaratan Pengembalian Ke Kondisi Semula 3. Rencana Teknis (Gambar dan Bahan Konstruksi) 4. Metode Pelaksanaan 5. Jaminan Konstruksi (Perbaikan ke Kondisi Semula) |

| | | |
|--|--|---|
| | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang menuju Petugas Front Office bidang Informasi dan Layanan, setelah diketahui kebutuhannya maka Petugas Front office bidang Informasi dan Layanan mengarahkan Pemohon ke Petugas Front Office pada bidang yang dituju, apakah bidang Perizinan atau Non Perizinan. 2. Petugas Front Office Perizinan atau Non Perizinan menerima berkas Pendaftaran Permohonan dan persyaratan lainnya dari Pemohon. 3. Petugas Front Office Perizinan atau Non Perizinan menyampaikan kepada Petugas Back Office Perizinan atau Non Perizinan melakukan Verifikasi Dokumen dari Pemohon. 4. Petugas Back Office Perizinan atau Non Perizinan menyampaikan kepada Tim Teknis untuk melakukan Kajian Teknis (bila diperlukan). 5. Hasil kajian dari Tim Teknis disampaikan kepada Petugas back Office Perizinan atau Non Perizinan untuk ditindaklanjuti lebih lanjut. 6. Hasil kajian diverifikasi lebih lanjut oleh Kepala Bidang dan apabila telah memenuhi persyaratan dan dinyatakan taat Hukum maka Naskah Perizinan dapat diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Dinas DPMPTSP. 7. Petugas Back Office mengembalikan berkas kepada Petugas Front Office untuk disampaikan kepada Pemohon. |
| | Jangka Waktu | 12 Hari Kerja apabila berkas dinyatakan sudah lengkap |
| | Biaya/ Tarif | <ul style="list-style-type: none"> • Biaya Pengurusan izin Rp.0,- • Biaya Retribusi mengacu kepada Perda retribusi Provinsi Kepulauan Riau |
| | Produk Pelayanan | Surat Izin dari Kepala Dinas atas Nama Gubernur |
| | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> a. Ruangan tempat pengajuan permohonan izin yang memadai; b. alat tulis kantor (ATK), komputer, dan printer untuk petugas di SKPD; c. meja, kursi, dan rak arsip untuk petugas di SKPD; d. kursi untuk pemohon yang datang, sekurang-kurangnya dua buah; e. peralatan penunjang yang dibutuhkan oleh petugas. |
| | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas Front Office PTSP : SLTA b. Petugas Back Office PTSP : D3 c. Tim Teknis OPD terkait : D3 d. KaBid. Perizinan dan Non Perizinan : S1 e. Sekretaris : S1 f. Kepala Dinas PTSP : S2 |
| | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> • Kementerian terkait melakukan pembinaan, bimbingan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pemberi izin pada Sektor yang dimaksud. • Gubernur melalui Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi melakukan pembinaan, bimbingan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pemberian izin pada Sektor yang dimaksud. |

| | |
|--|--|
| <p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p> | <p>A. PENGADUAN</p> <p>1. Prosedur Penyampaian Pengaduan Pengaduan disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media, antara lain kotak pengaduan, email, HP dan Surat.</p> <p>2. Tindak Lanjut Penerimaan Pengaduan</p> <p>a. membahas aduan yang diterima dalam rapat internal Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada PTSP Provinsi;</p> <p>b. membuat rekomendasi penyelesaian pengaduan kepadapimpinan.</p> <p>B. SARAN/MASUKAN</p> <p>1. Prosedur Pemberian Saran/Masukan Saran/Masukan disampaikan kepada Kepala Seksi Pengaduan yang terkait dengan saran yang diajukan, baik secara langsung maupun melalui media, antara lain kotak pengaduan, email, HP, dan surat.</p> <p>2. Tindak Lanjut Penerimaan Saran/Masukan</p> <p>a. membahas saran yang diterima dalam rapat internal Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada SKPD, dan/atau dalam rapat internal seksi terkait;</p> <p>b. membuat rekomendasi tindak lanjut kepada pimpinan.</p> |
| <p>Jumlah Pelaksana</p> | <p>7 (tujuh) orang</p> |
| <p>Jaminan Pelayanan</p> | <p>Pelayanan didukung oleh pegawai yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima</p> |
| <p>Jaminan Keamanan</p> | <p>Surat izin maupun rekomendasi dibubuhi tanda tangan serta cap basah sehingga terjamin keasliannya</p> |
| <p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p> | <p>Evaluasi Kinerja dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya sekali dalam setahun</p> |

| | |
|---|--|
| <p>P.2 Izin Penggunaan/Pemanfaatan Air Permukaan</p> | |
| <p>Dasar Hukum</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air; 4. Peraturan Pemerintah No.58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2008 Tentang Air Tanah; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Hak Guna Air; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 121 Tahun 2015 Tentang Pengusahaan Sumber Daya Air; 8. Peraturan Presiden No. 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 9. Peraturan Menteri (Permen) PUPR Nomor 01/PRT/M/2016 tentang Tata Cara Perizinan Pengusahaan Sumber Daya Air; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri No.138 Tahun 2017 |

| | | |
|--|-------------------------------------|--|
| | | <p>tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Riau; 12. Peraturan Daerah Provinsi Kepri Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau; 13. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau No.59 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah; 14. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau No.84 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau. |
| | <p>Persyaratan Pelayanan</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan; 2. Peta Situasi skala 1 : 10.000 dan Skala/Gambar Lokasi Titik Pengambilan air skala 1 : 1.000 dan/atau disertai titik koordinat; 3. Proposal Teknik Rencana Kebutuhan dan Penggunaan Air yang telah mendapat persetujuan dari Instansi Teknis terkait (Balai PSDA); 4. Gambar Konstruksi Bangunan Pengambilan Air dan Alat Pengukur / Alat Ukur Debit yang telah mendapat persetujuan Unit Pelaksana Teknis Dinas setempat (Balai PSDA); 5. Izin Lokasi dan Izin Usaha dari Instansi yang berwenang; 6. Untuk permohonan dengan debit (Q) diatas 50 liter/detik dilengkapi (UKL) dan (UPL) dan untuk permohonan dengan debit (Q) diatas 250 liter/detik dilengkapi AMDAL dan atau sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 7. Dalam hal Pelaksanaan Pelaksanaan Penggunaan dan/atau Pemanfaatan Air Permukaan terdapat pekerjaan Konstruksi pada Sumber Air, maka persyaratan ditambahkan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan; b. Gambar Lokasi atau Peta Situasi disertai dengan titik koordinat Lokasi atau Jalur Konstruksi; c. Gambar Desain; d. Spesifikasi Teknis; e. Jadwal dan Metode Pelaksanaan; f. Manual Operasi dan Pemeliharaan; g. Bukti Kepemilikan Lahan; h. Izin Lingkungan dan Persetujuan Analisis mengenai Dampak Lingkungan atau izin Lingkungan dan Rekomendasi Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup - Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup atau Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup dari Instansi yang berwenang; i. Berita Acara hasil pertemuan konsultasi masyarakat; |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>j. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk, Kepala Keluarga atau Ketua Kelompok atau Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan atau Surat Keterangan Keberadaan Kelompok dari Kepala Desa atau Lurah;</p> <p>k. Untuk pembangunan Bendung, Bendungan dan Bangunan Air dalam skala besar harus mendapatkan rekomendasi dari Pusat Litbang Sumber Daya Air, Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;</p> <p>l. Surat Pernyataan Kesanggupan Perusahaan untuk memenuhi persyaratan perizinan sesuai dengan SOP penggunaan dan/atau pemanfaatan air permukaan yang berlaku.</p> |
| | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang menuju Petugas Front Office bidang Informasi dan Layanan, setelah diketahui kebutuhannya maka Petugas Front office bidang Informasi dan Layanan mengarahkan Pemohon ke Petugas Front Office pada bidang yang dituju, apakah bidang Perizinan atau Non Perizinan. 2. Petugas Front Office Perizinan atau Non Perizinan menerima berkas Pendaftaran Permohonan dan persyaratan lainnya dari Pemohon. 3. Petugas Front Office Perizinan atau Non Perizinan menyampaikan kepada Petugas Back Office Perizinan atau Non Perizinan melakukan Verifikasi Dokumen dari Pemohon. 4. Petugas Back Office Perizinan atau Non Perizinan menyampaikan kepada Tim Teknis untuk melakukan Kajian Teknis (bila diperlukan). 5. Hasil kajian dari Tim Teknis disampaikan kepada Petugas back Office Perizinan atau Non Perizinan untuk ditindaklanjuti lebih lanjut. 6. Hasil kajian diverifikasi lebih lanjut oleh Kepala Bidang dan apabila telah memenuhi persyaratan dan dinyatakan taat Hukum maka Naskah Perizinan dapat diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Dinas DPMPTSP. 7. Petugas Back Office mengembalikan berkas kepada Petugas Front Office untuk disampaikan kepada Pemohon. |
| | Jangka Waktu | 23 Hari Kerja apabila berkas dinyatakan sudah lengkap |
| | Biaya/ Tarif | <ul style="list-style-type: none"> • Biaya Pengurusan izin Rp.0,- • Biaya Retribusi mengacu kepada Perda retribusi Provinsi Kepulauan Riau |
| | Produk Pelayanan | Izin berupa Surat Keputusan Kepala Dinas atas Nama Gubernur |
| | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> a. Ruangan tempat pengajuan permohonan izin yang memadai; b. alat tulis kantor (ATK), komputer, dan printer untuk petugas di SKPD; c. meja, kursi, dan rak arsip untuk petugas di SKPD; d. kursi untuk pemohon yang datang, sekurang-kurangnya dua buah; e. peralatan penunjang yang dibutuhkan oleh petugas. |

| | | |
|--|---|---|
| | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Petugas Front Office PTSP : SLTA b. Petugas Back Office PTSP : D3 c. Tim Teknis OPD terkait : D3 d. KaBid. Perizinan dan Non Perizinan : S1 e. Sekretaris : S1 f. Kepala Dinas PTSP : S2 |
| | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> • Kementerian terkait melakukan pembinaan, bimbingan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pemberi izin pada Sektor yang dimaksud. • Gubernur melalui Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi melakukan pembinaan, bimbingan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pemberian izin pada Sektor yang dimaksud. |
| | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>A. PENGADUAN</p> <p>1. Prosedur Penyampaian Pengaduan Pengaduan disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media, antara lain kotak pengaduan, email, HP dan Surat.</p> <p>2. Tindak Lanjut Penerimaan Pengaduan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. membahas aduan yang diterima dalam rapat internal Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada PTSP Provinsi; b. membuat rekomendasi penyelesaian pengaduan kepada pimpinan. <p>B. SARAN/MASUKAN</p> <p>1. Prosedur Pemberian Saran/Masukan Saran/Masukan disampaikan kepada Kepala Seksi Pengaduan yang terkait dengan saran yang diajukan, baik secara langsung maupun melalui media, antara lain kotak pengaduan, email, HP, dan surat.</p> <p>2. Tindak Lanjut Penerimaan Saran/Masukan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. membahas saran yang diterima dalam rapat internal Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada SKPD, dan/atau dalam rapat internal seksi terkait; b. membuat rekomendasi tindak lanjut kepada pimpinan. |
| | Jumlah Pelaksana | 7 (tujuh) orang |
| | Jaminan Pelayanan | Pelayanan didukung oleh pegawai yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima |
| | Jaminan Keamanan | Surat izin maupun rekomendasi dibubuhi tanda tangan serta cap basah sehingga terjamin keasliannya |
| | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi Kinerja dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya sekali dalam setahun |

| | |
|--|--|
| NON PERIZINAN | |
| P.3 Rekomendasi Kesesuaian Tata Ruang | |
| Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang; 2. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>Daerah;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Pemerintah No.58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan penataan Ruang; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tahun Nomor 13 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2008 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional; 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2011 tentang Tata Ruang Kawasan Batam, Bintan dan Karimun; 8. Peraturan Presiden No. 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 115 Tahun 2017 tentang Mekanisme Pengendalian pemanfaatan Ruang Daerah; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri No.138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; 11. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 1 Tahun 2017 tentang Tatat Ruang Wilayah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2017-2037; 12. Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2017 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Riau; 13. Peraturan Daerah Provinsi Kepri Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau; 14. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau No.59 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah; 15. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau No.84 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau. |
| | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan keterangan rencana pemamfaatan ruang lokasi kegiatan yang diajukan 2. Koordinat Titik Lokasi Kegiatan (menggunakan sisitem proyeksi datum WGS 1984) 3. Lampiran Peta/Sketsa Lokasi kegiatan yang diajukan |
| | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang menuju Petugas Front Office bidang Informasi dan Layanan, setelah diketahui kebutuhannya maka Petugas Front office bidang Informasi dan Layanan mengarahkan Pemohon ke Petugas Front Office pada bidang yang dituju, apakah bidang Perizinan atau Non Perizinan. 2. Petugas Front Office Perizinan atau Non Perizinan menerima berkas Pendaftaran Permohonan dan persyaratan lainnya dari Pemohon. 3. Petugas Front Office Perizinan atau Non Perizinan menyampaikan kepada Petugas Back Office Perizinan atau Non Perizinan melakukan Verifikasi Dokumen dari Pemohon. 4. Petugas Back Office Perizinan atau Non Perizinan menyampaikan kepada Tim Teknis untuk melakukan Kajian Teknis (bila diperlukan). |

| | | |
|--|---|--|
| | | <p>5. Hasil kajian dari Tim Teknis disampaikan kepada Petugas back Office Perizinan atau Non Perizinan untuk ditindaklanjuti lebih lanjut.</p> <p>6. Hasil kajian diverifikasi lebih lanjut oleh Kepala Bidang dan apabila telah memenuhi persyaratan dan dinyatakan taat Hukum maka Naskah Perizinan dapat diterbitkan dan ditandatangani oleh Kepala Dinas DPMPTSP.</p> <p>7. Petugas Back Office mengembalikan berkas kepada Petugas Front Office untuk disampaikan kepada Pemohon.</p> |
| | Jangka Waktu | 12 Hari Kerja apabila berkas dinyatakan sudah lengkap |
| | Biaya/ Tarif | <ul style="list-style-type: none"> • Biaya Pengurusan izin Rp.0,- • Biaya Retribusi mengacu kepada Perda retribusi Provinsi Kepulauan Riau |
| | Produk Pelayanan | Izin berupa Surat Keputusan Kepala Dinas atas Nama Gubernur |
| | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Ruangan tempat pengajuan permohonan izin yang memadai;</p> <p>b. alat tulis kantor (ATK), komputer, dan printer untuk petugas di SKPD;</p> <p>c. meja, kursi, dan rak arsip untuk petugas di SKPD;</p> <p>d. kursi untuk pemohon yang datang, sekurang-kurangnya dua buah;</p> <p>e. peralatan penunjang yang dibutuhkan oleh petugas.</p> |
| | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Petugas Front Office PTSP : SLTA</p> <p>b. Petugas Back Office PTSP : D3</p> <p>c. Tim Teknis OPD terkait : D3</p> <p>d. KaBid. Perizinan dan Non Perizinan : S1</p> <p>e. Sekretaris : S1</p> <p>f. Kepala Dinas PTSP : S2</p> |
| | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> • Kementerian terkait melakukan pembinaan, bimbingan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pemberi izin pada Sektor yang dimaksud. • Gubernur melalui Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi melakukan pembinaan, bimbingan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pemberian izin pada Sektor yang dimaksud. |
| | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>A. PENGADUAN</p> <p>1. Prosedur Penyampaian Pengaduan Pengaduan disampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media, antara lain kotak pengaduan, email, HP dan Surat.</p> <p>2. Tindak Lanjut Penerimaan Pengaduan</p> <p>a. membahas aduan yang diterima dalam rapat internal Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada PTSP Provinsi;</p> <p>b. membuat rekomendasi penyelesaian pengaduan kepada pimpinan.</p> |

| | | |
|--|-----------------------------------|---|
| | | <p>B. SARAN/MASUKAN</p> <p>1. Prosedur Pemberian Saran/Masukan Saran/Masukan disampaikan kepada Kepala Seksi Pengaduan yang terkait dengan saran yang diajukan, baik secara langsung maupun melalui media, antara lain kotak pengaduan, email, HP, dan surat.</p> <p>2. Tindak Lanjut Penerimaan Saran/Masukan</p> <p>a. membahas saran yang diterima dalam rapat internal Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat pada SKPD, dan/atau dalam rapat internal seksi terkait;</p> <p>b. membuat rekomendasi tindak lanjut kepada pimpinan.</p> |
| | Jumlah Pelaksana | 7 (tujuh) orang |
| | Jaminan Pelayanan | Pelayanan didukung oleh pegawai yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima |
| | Jaminan Keamanan | Surat izin maupun rekomendasi dibubuhi tanda tangan serta cap basah sehingga terjamin keasliannya |
| | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi Kinerja dilakukan melalui pengukuran penerapan komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya sekali dalam setahun |