

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang standar penyelenggaraan pelayanan publik pada unit kerja yang meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dasar hukum, sarana dan prasarana pelayanan, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta evaluasi kinerja pelaksana.

B. STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Persampahan / Kebersihan

STANDAR PELAYANAN <i>SERVICE DELIVERY</i>		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Wilayah yang dibersihkan masuk dalam kewenangan pelayanan kecamatan Sukajadi
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Terlampir</p> <pre> graph TD Camat[Camat] --> Petugas[Petugas Pemungut] Masyarakat[Masyarakat] --> Petugas Masyarakat --> Bendahara[Bendahara Penerima] Bendahara --> KasDaerah[Kas Daerah] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Camat menunjuk petugas pemungut 2. Petugas Pemungut , memungut Retribusi ke Masy 3. Masyarakat membayar retribusi sampah 4. Bendahara Penerima menerima retribusi sampah 5. Bendahara Menyetorkan retribusi sampah ke Kas Daerah.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Setiap hari sebelum pukul 14.00
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah nomor 4 Tahun 2000
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Retribusi Sampah
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Prosedur penanganan pengaduan dilaksanakan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui : <ol style="list-style-type: none"> a.1. Media surat / tertulis Masyarakat dapat menyampaikan aduannya melalui kotak saran yang disediakan di sekitar loket pelayanan, atau dapat diserahkan langsung kepada petugas loket atau dapat dikirim melalui pos ditujukan kepada : Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru Jalan Jend. A. Yani No.148 Pekanbaru Surat yang masuk akan diterima oleh secretariat untuk dilakukan penomoran surat masuk dan kemudian akan dilanjutkan kepada bidang terkait untuk dilakukan penanganan pengaduan untuk dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan a.2. Media telephon/Fax Masyarakat dapat menyampaikan

		<p>pengaduannya melalui pesawat telephon atau melalui fax di nomor Telp. (0761) 21086</p> <p>a.3. Media langsung/tatapmuka Masyarakat pengadu akan ditemui langsung oleh petugas pada loket pengaduan</p> <p>b. Berdasarkan media-media tersebut, personil yang menangani akan menyampaikan/koordinasi kepada kepala seksi yang bersangkutan terhadap pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ada (pengaduan ringan, sedang dan besar/berat).</p> <p>c. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori pengaduan ringan, maka personil yang menangani akan menjawab secara langsung.</p> <p>d. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori Sedang, maka masalah yang ada perlu dikoordinasikan dengan kepala seksi yang bersangkutan, Sekretaris Kecamatan dan Camat. Hasil keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan.</p> <p>e. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori berat, maka masalah yang ada akan dikoordinasikan antara Camat dengan Walikota Cq Asisten atau Sekretaris Daerah. Hasil Koordinasi akan disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan.</p> <p>f. Pengaduan melalui surat/tertulis, akan dibalas melalui surat atau via telepon dengan yang bersangkutan (apabila pihak pengadu mencantumkan nomor telephon untuk klarifikasi)</p> <p>g. Pengaduan melalui telepon/Fax akan ditelepon kepada yang bersangkutan</p> <p>h. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan</p> <p>i. Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, via telepon, maupun secara langsung, akan dicatat dan dipilah oleh pejabat fungsional umum pada Sekretariat Kecamatan dengan arahan Kepada Subbagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan untuk selanjutnya dicatat dalam Buku Pengaduan yang terdiri dari tanggal pengaduan, identitas pengadu, jenis pengaduan, dan bobot pengaduan, diserahkan kepada kepala Sekretaris Kecamatan Sukajadi untuk diperiksa. Apabila Laporan Pengaduan Pelayanan Publik perlu dilakukan perbaikan, maka laporan pengaduan akan diserahkan kembali kepada Subbagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan untuk diperbaiki dan akan diperiksa kembali oleh Sekretaris Kecamatan untuk disetujui.</p> <p>j. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik yang telah disetujui oleh Sekretaris Kecamatan akan diserahkan kepada Camat sebagai laporan bulanan.</p> <p>k. Target penyelesaian pengaduan dalam 1 (satu) tahun adalah minimal harus dapat menyelesaikan 75 % dari total pengaduan yang diterima oleh Kecamatan untuk semua media pengaduan.</p>
--	--	---







JENIS PELAYANAN <i>MANUFACTURING</i>		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Peraturan MENPAN dan RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan d. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Kecamatan dan Kelurahan dilingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru e. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2000 Tentang Retribusi Kebersihan f. Peraturan Walikota nomor 83 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 16 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru g. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 80 Tahun 2013 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Pekanbaru Tahun 2013 – 2017
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Alat Tulis Kantor b. Stempel/Cap legalitas c. Personal Computer(PC) / Laptop dan kelengkapannya d. Printer/Mesin Pencetak e. <i>Filling Cabinet</i> f. Meja+Kursi g. Telepon/fax/alat komunikasi lainnya h. Loker pelayanan i. Ruang tunggu j. Mobil Sampah k. Kartu Retribusi
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat struktural <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kompetensi dan kewenangan di bidang pelayanan penarikan retribusi - Menguasai prosedur tentang pelayanan penarikan retribusi - Mengetahui dan memahami peraturan terkait retribusi daerah - Memenuhi kualifikasi sebagaimana telah ditetapkan dalam dokumen standar kompetensi untuk jabatan terkait b. Petugas Pemungut Retribusi <ul style="list-style-type: none"> - Pendidikan : SMU - Pengalaman : - - Pengetahuan Kerja : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengetahui dan memahami peraturan terkait retribusi pasar

		<ul style="list-style-type: none"> - Ketrampilan Kerja : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ramah dan berorientasi pada kepuasan pelanggan ▪ Dapat bekerjasama dalam team ▪ Teliti - Disiplin, Jujur dan Tanggung jawab - Tegas <p>c. Bendahara</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendidikan : Minimal D3 Akuntansi - Pengalaman : Minimal pernah menjadi staf pada Subbagian Keuangan - Pengetahuan Kerja : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengetahui dan memahami peraturan terkait perbendaharaan ▪ Manajemen Pembukuan, Akuntansi, Neraca, Buku Kas - Ketrampilan Kerja : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Terampil menggunakan mesin hitung ▪ Dapat mengoperasikan komputer ▪ Ramah dan berorientasi pada kepuasan pelanggan ▪ Dapat bekerjasama dalam team ▪ Teliti - Disiplin, Jujur dan Tanggung jawab
4.	Pengawasan internal	Pemantauan kinerja dilakukan dengan menggunakan kartu retribusi yang akan diparaf oleh petugas pemungut yang akan diserahkan kepada wajib retribusi
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah petugas yang terlibat untuk melakukan pelayanan ini adalah 3 orang. a. 1 orang pejabat struktural b. 1 orang petugas pemungut c. 1 orang bendahara
6.	Jaminan pelayanan	a. Apabila produk layanan sudah selesai maka petugas wajib menginformasikan kepada pemohon melalui sms b. Apabila produk layanan sudah selesai dan dalam waktu 1 bulan dari tanggal selesainya belum diambil pemohon, maka petugas membuat surat pemberitahuan yang dikirim ke rumah pemohon agar segera mengambil produk layanan tersebut
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Untuk menjamin keamanan dalam penyelenggaraan pelayanan disediakan petugas keamanan yang akan ditugaskan di area loket pelayanan b. Gedung pelayanan dilengkapi dengan tabung pemadam kebakaran
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun upaya ini akan dilaksanakan dengan : a. Melakukan survey indeks kepuasan masyarakat a.1. Survey dilakukan kepada masyarakat yang merasakan pelayanan Kecamatan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta menjangkau keluhan terhadap pelaksanaan pelayanan a.2. Survey akan dilakukan oleh Subbagian Penyusunan Program a.3. Survey dilakukan setahun sekali dengan

		<p>melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan</p> <p>a.4. Hasil survey berdasarkan pedoman pengolahan data SKM (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no.16 tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik)</p> <p>a.5. Hasil survey dengan indeks persepsi "kurang baik" ditindaklanjuti dengan melakukan pembahasan bersama bagian terkait untuk dicarikan jalan keluar untuk dapat meningkatkan indeks dan dibuatkan perencanaan tindak lanjut untuk perbaikan pada unsur-unsur yang dinilai masih rendah.</p> <p>b. Penilaian kinerja pegawai oleh Subbagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan</p>
--	--	---

Lampiran

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket
		Camat	Petugas Pemungut	Masyarakat	Bendahara Penerima	Kas Daerah		persyaratan / perlengkapan	Output	waktu	
1	Camat Menunjuk dan Membuat Surat Tugas Pemungut Retribusi							Kertas, Buku Agenda Surat Keluar, Pulpen	Agenda (catatan), dan arsip surat keluar	10 menit	
2	Petugas Pemungut Retribusi Menerima Surat Tugas untuk memungut Retribusi							Kertas	Data verifikasi dan register	10 menit	
3	Petugas Pemungut Retribusi memungut Retribusi ke Masyarakat							Kertas, Pulpen	Kartu Retribusi	Tgl, 10 S/d 20	
4	Petugas Pemungut Retribusi menyerahkan hasil pungutan Retribusi kepada Bendahara Penerima							Kertas, Pulpen	Kwitansi penerimaan	1 Hari	
5	Bendahara Penerima menyetorkan Uang Retribusi Kebersihan ke Kas Daerah							Kertas, Pulpen, Kwitansi Penyetoran	Kwitansi penerimaan	1 Hari	