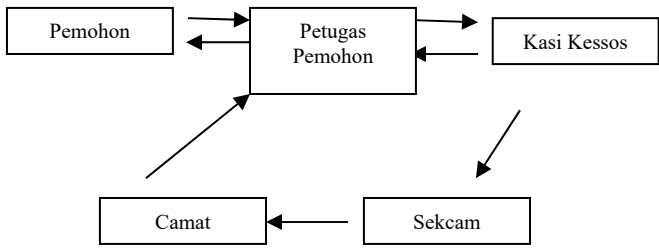


A. PENDAHULUAN

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 : Surat Keterangan Tidak Mampu

STANDAR PELAYANAN <i>SERVICE DELIVERY</i>		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Kartu Tanda Penduduk Yang Asli dan Fotocopy b. Kartu Keluarga Asli dan Fotocopy c. Surat Pernyataan Tidak mampu dari pemohon diketahui Ketua RT, Ketua RW, Kades / Lurah, dan Camat d. Surat Pengantar dari Kepala Desa / Lurah
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD Pemohon --> PetugasPemohon[Petugas Pemohon] PetugasPemohon --> KasiKessos[Kasi Kessos] KasiKessos --> Sekcam[Secam] Sekcam --> Camat[Camat] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas 2. Petugas Loker, menerima dan memeriksa kelengkapan berkas 3. Kasi Kessos, memverifikasi berkas 4. Sekcam, memaraf berkas 5. Camat, menandatangani berkas
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian untuk pelayanan ini adalah 30 menit (dengan berkas persyaratan dinyatakan lengkap)
4.	Biaya/tarif	Pelayanan ini tidak berbiaya (GRATIS)
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Tidak Mampu
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Prosedur penanganan pengaduan dilaksanakan sebagai berikut : a. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui : 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 : <p style="text-align: center;">Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru Jalan Jend. A. Yani No.148 Pekanbaru</p> Surat yang masuk akan diterima oleh sekretariat untuk dilakukan penomoran surat masuk dan kemudian akan dilanjutkan kepada bidang terkait untuk dilakukan penanganan pengaduan untuk

		<p>dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan</p> <p>a.2. Media telephon/Fax Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya melalui pesawat telephon atau melalui fax di nomorTelp. (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 kepada 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> <p>l.</p>
--	--	--

JENIS PELAYANAN MANUFACTURING		
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 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 d. Peraturan MENPAN dan RB No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan e. 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 f. 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. Jaringan Internet e. Printer/Mesin Pencetak f. <i>Filling Cabinet</i> g. Meja+Kursi h. Telepon/fax/alat komunikasi lainnya i. Loker pelayanan j. Ruang tunggu k. Buku Register l. CCTV
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 penerbitan surat keterangan tidak mampu - Menguasai prosedur tentang pelayanan penerbitan surat keterangan tidak mampu - Memenuhi kualifikasi sebagaimana telah ditetapkan dalam dokumen standar kompetensi untuk jabatan terkait b. Pejabat Fungsional Umum (staf) <ul style="list-style-type: none"> - Pendidikan : Lulusan SMU/Sederajat - Pengalaman : Minimal 1 tahun - Pengetahuan Kerja : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengetahui dan memahami peraturan terkait pelayanan kesejahteraan sosial masyarakat - Keterampilan Kerja : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dapat mengoperasikan komputer ▪ Ramah dan berorientasi pada kepuasan pelanggan ▪ Dapat bekerjasama dalam team ▪ Teliti - Disiplin, Jujur dan Tanggung jawab

4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemantauan kinerja dilakukan dengan menggunakan kartu kendali pelayanan yang melekat pada berkas pelayanan. b. Kartu Kendali ini akan mengikuti proses perjalanan berkas dari satu petugas kepada petugas lainnya dari mulai diterimanya berkas hingga pemrosesan berkas selesai. c. Setiap petugas wajib melakukan paraf dan tanggal penyerahan dan penerimaan sesuai dengan alurnya. Dengan demikian akan dapat diketahui dimana letak kesalahan jika terjadi keterlambatan atau penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. d. Kartu kendali akan dikumpulkan setiap waktu atau ketika terjadi <i>complain</i> dari pemohon untuk ditindak lanjuti
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah petugas yang terlibat untuk melakukan pelayanan ini adalah 4 orang.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 3 orang pejabat struktural b. 1 orang pejabat fungsional umum (staf)
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 c. Tanda tangan dan Cap menggunakan Tinta basah.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelaksana dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun upaya ini akan dilaksanakan dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan survey indeks kepuasan masyarakat <ul style="list-style-type: none"> 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 melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan 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) a.5. Hasil survey dengan indeks persepsi "kurang baik" ditindaklanjuti dengan melakukan pembahasan bersama bagian terkait untuk

		<p>dicarikan jalan keluar untuk dapat meningkatkan indeks dan dibuatkan perencanaan tindak lanjut untuk perbaikan pada unsur-unsur yang dinilai masih rendah.</p> <ul style="list-style-type: none">b. Penilaian kinerja pegawai oleh Subbagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapanc. Dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi kinerja minimal 1 bulan sekali
--	--	---

Lampiran

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Camat	Sekcam	Kasi Kessos	Staf	Pemohon	persyaratan / perlengkapan	Output	waktu	
1	Pemohon membawa / melengkapi berkas									Tidak dipungut biaya
2	Surat (yang telah memenuhi ketentuan) diserahkan ke Seksi Kesejahteraan Sosial						Kertas, Buku Agenda Surat Masuk, Pulpen	Agenda (catatan), dan arsip surat masuk	10 menit	
3	Surat di verifikasi dan diregister						Kertas, Buku Register	Data verifikasi dan register	10 menit	
4	Surat diserahkan kepada Sekcam dan Camat untuk paraf, ditandatangani						Kertas, Pulpen	Surat	1 hari	
5	Surat yang telah di tandatangani di cap dan distempel						Stempel, Cap	Surat	5 menit	
6	Surat Diserahkan Kepada Warga						Kertas	Surat Keterangan Tidak Mampu	5 menit	