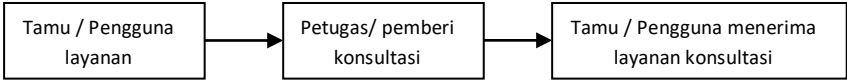


PELAYANAN KONSULTASI

Service Delivery

1.	Persyaratan a. Surat tugas b. Dokumen/ berkas pendukung c. Tanda pengenal/ identitas
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna layanan] --> B[Petugas/ pemberi konsultasi] B --> C[Tamu / Pengguna menerima layanan konsultasi] </pre> <p>Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Tamu/ pengguna layanan menuju ke Petugas pemberi konsultasi Tamu/ pengguna layanan menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu Tamu/ pengguna layanan menerima layanan dari petugas yang ditunjuk/ pejabat berwenang
3.	Jangka Waktu Penyelesaian Administrasi : 15 menit Konsultasi : sesuai materi konsultasi
4.	Biaya/ tarif Gratis
5.	Produk Layanan Pelayanan Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan dapat dilakukan melalui <ol style="list-style-type: none"> Tatap muka langsung dengan Petugas/ Pejabat Berwenang Tertulis disampaikan melalui Kotak Saran Telepon 0362 21985 Melalui e-mail : kesrasetdakabupatenbuleleng@gmail.com Melalui web-mail : kesrasetda@bulelengkab.go.id Online melalui website SP4N-LAPOR/ www.lapor.go.id Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis] --> B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim pengelola pengaduan] C --> D[Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan] </pre> Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ul style="list-style-type: none">a. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publikb. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publikc. Peraturan Bupati Buleleng nomor 62 tahun 2019 tentang Budaya Kerja Prima di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bulelengd. Peraturan Bupati Nomor : 2 Tahun 2020 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan Inspektorat Daerahe. Peraturan Bupati Buleleng nomor 9 tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng.
2.	Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none">a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan konsultasib. Tempat parkirc. Wifi publik
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none">a. Memahami tugas dan fungsi jabatanb. Memahami Standar Operasional Prosedur pelayanan konsultasic. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, dan tanggung jawab
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none">a. Pejabat pengendalian gratifikasi/ pengaduanb. Pengawasan internal melekat dari atasan langsungc. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah/ APIP
5.	Jumlah Pelaksana
	2-4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none">a. Pelayanan yang diberikan cepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkanb. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka dapat diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai bobot/ jenis pelanggaran dan ketentuan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none">a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintahan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Analis Kebijakan Ahli Muda, dan staf minimal 1 kali dalam 1 bulan.b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahunc. Evaluasi Standar Pelayanan Publik senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik

