

# FASILITASI PEMBINAAN MASYARAKAT

## Service Delivery

1.	<p><b>Persyaratan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan pembinaan masyarakat</li> <li>b. Dokumen/ berkas pendukung</li> <li>c. Tanda pengenal/ identitas</li> </ul>
2.	<p><b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Tamu / Pengguna layanan] --&gt; B[Petugas informasi / ketatausahaan]     B --&gt; C[Unjuk surat / konsultasi atasan]     C --&gt; D[Penyiapan fasilitasi pembinaan]     D --&gt; E[Menerima layanan pembinaan]             </pre> </div> <p>Prosedur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tamu/ pengguna layanan menuju ke Petugas Informasi/ ketatausahaan</li> <li>b. Tamu/ pengguna layanan menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu</li> <li>c. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan pembinaan masyarakat</li> <li>d. Surat diunjuk ke atasan</li> <li>e. Tamu/ pengguna layanan menerima informasi layanan pembinaan masyarakat atau surat dan jadwal pembinaan.</li> </ul>
3.	<p><b>Jangka Waktu Penyelesaian</b></p> <p>Maksimal 3 hari</p>
4.	<p><b>Biaya/ tarif</b></p> <p>Gratis</p>
5.	<p><b>Produk Layanan</b></p> <p>Pembinaan Masyarakat</p>
6.	<p><b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Tatap muka langsung dengan Petugas/ Pejabat Berwenang</li> <li>2) Tertulis disampaikan melalui Kotak Saran</li> <li>3) Telepon 0362 21985</li> <li>4) Melalui e-mail : kesrasetdakabupatenbuleleng@gmail.com</li> <li>5) Melalui web-mail : <a href="mailto:kesrasetda@bulelengkab.go.id">kesrasetda@bulelengkab.go.id</a></li> <li>6) Online melalui website SP4N-LAPOR/ <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> <li>b. Alur Penanganan Pengaduan             <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pengguna layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola pengaduan]     C --&gt; D[Pengguna layanan menerima jawaban pengaduan]             </pre> </div> </li> <li>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan             <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam</li> <li>2) Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja</li> <li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja</li> </ul> </li> </ul>

## **Manufacturing**

<b>1.</b>	<b>Dasar Hukum</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>b. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>c. Peraturan Bupati Buleleng nomor 62 tahun 2019 tentang Budaya Kerja Prima di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Buleleng</li><li>d. 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 Daerah</li><li>e. Peraturan Bupati Buleleng nomor 9 tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Buleleng.</li></ul>
<b>2.</b>	<b>Sarana, Prasarana, dan/ atau Fasilitas</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang rapat</li><li>b. Tempat parkir</li><li>c. Wifi publik</li></ul>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Memahami tugas dan fungsi jabatan</li><li>b. Memahami Standar Operasional Prosedur fasilitasi pembinaan rapat</li><li>c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait.</li><li>d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif, dan tanggung jawab</li></ul>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pejabat pengendalian gratifikasi/ pengaduan</li><li>b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung</li><li>c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah/ APIP</li></ul>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>
	2- 5 Orang
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan yang diberikan cepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan</li><li>b. 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</li></ul>
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li><li>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintahan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku</li></ul>
<b>8.</b>	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Bagian, Analis Kebijakan Ahli Muda, dan staf minimal 1 kali dalam 1 bulan.</li><li>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun</li><li>c. Evaluasi Standar Pelayanan Publik senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</li></ul>