

| | | | |
|-----|-------------------------------------|--|--|
| 7. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Pedoman Fasilitasi Pengaduan di lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah; e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah; g. Peraturan Walikota Kendari Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Izin Tempat Usaha. | |
| 8. | Sarana dan Prasarana atau Fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> a. Sarana <ul style="list-style-type: none"> 1. Mobil 2. Kamera 3. Meja 4. Kursi 5. Komputer 6. Printer 7. Aplikasi 8. Alat tulis kantor 9. Formulir 10. Stempel 11. CCTV 12. TV 13. AC 14. Loker Informasi 15. Nomor Antrian Elektronik | <ul style="list-style-type: none"> b. Prasarana / Fasilitas <ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang Konsultasi 2. Toilet 3. Bilik menyusui 4. Fasilitas Disabilitas 5. Mushollah 6. Ruang Tunggu 7. Ruang pengaduan 8. Pojok informasi 9. Ruang bermain anak 10. Lahan Parkir 11. Jaringan wifi |
| 9. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi pelayanan yang baik: <ul style="list-style-type: none"> 1. Bimbingan Teknis PTSP; 2. Bimbingan Teknis Excellent Service bagi Front Office. b. Memiliki skill pengoperasian sistem berbasis informasi teknologi dan Aplikasi Perizinan; c. Memiliki kemampuan menganalisa maksud dan tujuan pelayanan melalui aplikasi dan peraturan perundang-undangan. | |
| 10. | Jumlah Pelaksana | Pelaksana Pelayanan Pengaduan Masyarakat, terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> - Petugas informasi; - Petugas loket pendaftaran/verifikasi berkas; - Pejabat penandatanganan ; - Petugas loket penyerahan dokumen, | |
| 11. | Jaminan Pelayanan | Setiap pemohon mendapatkan pelayanan berdasarkan prosedur tetap yang diberikan oleh petugas berkompeten sesuai waktu penyelesaian izin dengan perilaku pelayanan ramah, cepat, tepat dan santun. | |
| 12. | Pengawasan Internal | Dilakukan oleh : <ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Dinas PM dan PTSP; b. Kepala Bidang Pendaftaran Perizinan dan Pengaduan Masyarakat; | |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> c. Kepala Bidang Pengujian Teknis, Koordinasi & Pengawasan; d. Kepala Bidang Penetapan, Pengelolaan Perizinan & Non Perizinan, dan Data. |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan produk dijamin keasliannya dengan adanya tanda tangan pejabat berwenang dan tanda <i>barcode</i>; b. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari pungutan liar. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat); b. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja pemerintah; c. Sistem Informasi Perizinan; d. Rapat evaluasi yang dilaksanakan secara berkala; e. Kotak saran dan kotak smile. |

WALIKOTA KENDARI,

ttd

SULKARNAIN K.