



STANDAR PELAYANAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No. Dokumen : SP-PSI-36
Revisi : 00
Tgl. Effektiv : 03 Mei 2021

Unit Kerja : Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Pedapatan Daerah (PSI)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>A. Penanganan Pengaduan Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengisi form pengaduan/keluhan (jika dilakukan langsung) Melengkapi keterangan identitas diri (alamat, nomor kontak, dsb) Melampirkan data atau fakta yang mendukung keluhan <p>B. Penanganan Pengaduan Tidak Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> Menyampaikan Pengaduan melalui media online yang disediakan organisasi Melengkapi keterangan identitas diri (alamat, nomor kontak, dsb) Melampirkan data atau fakta yang mendukung keluhan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan Masyarakat
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Kotak Saran Surat Pengaduan : Jl. Lintas Sumatera KM. 110, Kecamatan Air Putih Website : http://bpprdbatubara.id/ Email : bpprd.bb@gmail.com Telepon : 0853-6229-4237

Air Putih, Mei 2021

KEPALA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
KABUPATEN BATUBARA

RIJALI, S.Pd.

NIP. 19790604 200604 1 016



STANDAR PELAYANAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No. Dokumen : SP-PSI-36
Revisi : 00
Tgl. Efektif : 03 Mei 2021

Unit Kerja : Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Pedapatan Daerah (PSI)

B Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang No 14 Thn 2008 Ttg Keterbukaan Informasi Publik (KIP) 2. Kepmen PAN&RB No 24 Thn 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Keluhan Masyarakat
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. ATK 2. Printer 3. Komputer 4. Ruang Kerja 5. Meja 6. Kursi 7. Sarana Transportasi 8. Telepon
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan tentang pelayanan publik 2. Mampu mengoperasikan komputer minimal Ms.Office 3. Mampu berkomunikasi dengan baik 4. Memiliki sikap tanggap, teliti dan ramah
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Badan 2. Sekretaris 3. Kepala Bidang
5.	Jumlah Pelaksana	orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pengaduan / keluhan akan ditangani sesuai dengan prosedur
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kerahasiaan dari pemberi keluhan dan informasi jabatan dan nama baik personal terjamin
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Satu bulan sekali

Air Putih, Mei 2021

KEPALA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
KABUPATEN BATUBARA

RIJALI, S.Pd.

NIP. 19790604 200604 1 016