

## 10. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN DAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

No.	Komponen	Uraian
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Permenpan dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 3. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
2.	Persyaratan pelayanan	1. Formulir Manual ataupun Formulir Online 2. Kartu tanda penduduk
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[MASYARAKAT/OPD] --&gt; B[BPKAD]     B --&gt; C[MASYARAKAT/OPD]           </pre> </div> <p><b>Keterangan Bagan :</b></p> 1. Masyarakat/OPD datang ke BPKAD atau secara online pada kanal yg disediakan dalam rangka menanyakan / pengaduan terkait pengelolaan keuangan dan aset daerah ; 2. Petugas PPID dan admin menangani pengaduan dimaksud.
4.	Jangka waktu penyelesaian	10 Menit sd 2 x 24 Jam
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk layanan	Buku agenda pengaduan, Buku Agenda Informasi data online Pengaduan
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana</u> Bolpoint, buku agenda pengaduan, hp, komputer, lembar disposisi <u>Prasarana</u> Ruang Permohonan informasi
8.	Kompetensi pelaksana	Petugas yang ramah dan mampu mengatasi persoalan terkait pengelolaan keuangan dan aset daerah ( secara langsung maupun Online )
9.	Pengawasan internal	Sekretariat
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	(0351) 476531 <a href="https://bkad.madiunkota.go.id/">https://bkad.madiunkota.go.id/</a> (online ) 089624400444( WA )
11.	Jumlah pelaksana	1 (satu) Tim dan masing-masing telah dibuatkan Uraian Tugas
12.	Jaminan pelayanan	Visi Misi
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengaduan dan permohonan Informasi dari OPD/masyarakat dapat di cukupi dan dapat terselesaikan dengan baik
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Setiap hari dievaluasi kinerjanya