

XI. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI, INFORMASI DAN PENGADUAN

Service Delevery (proses penyampaian layanan)

1.	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warga Negara Indonesia (WNI); 2. KTP-el dan foto copy KTP; 3. Surat pengantar/ijin baik pribadi atau instansi tentang keperluan informasi; 4. Mengisi form konsultasi/informasi/pengaduan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<p>Dapat dijelaskan melalui alur</p>
3.	Jangka waktu	:	1 (satu) jam
4.	Biaya/tarif	:	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk layanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan 2. Data yang dibutuhkan 3. Penyelesaian tindak lanjut pengaduan
6.	Penanganan pengaduan	:	<p>Telp. 0334 – 881940 (Kantor Lurah Tompokersan) Jl. Basuki Rahmad No. 10 Lumajang 67311 Gmail : tompokersancerdas@gmail.com Website Pemkab. Lumajang : Laporlumajang.lumajangkab.go.id</p>
Manufacturing			
7.	Dasar hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Bupati Lumajang Nomor : 96 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan; 4. Keputusan Bupati Lumajang Nomor : 188.45/8/427.12/2022 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.
8.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, Printer 2. Meja, Kursi 3. Toilet 4. Ruang tunggu 5. Kursi tunggu 6. Tempat parkir

			<ul style="list-style-type: none"> 7. Ruang laktasi 8. Lemari es 9. CCTV 10. AC 11. Bahan bacaan 12. Televisi 13. Kotak pengaduan
9.	Kompetensi pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 2. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik ; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Memiliki kemampuan bekerjasama tim; 5. Berintegritas (konsisten, jujur dan dapat dipercaya)
10.	Pengawasan internal	:	Kasi Pelayanan Umum
11.	Jumlah pelaksana	:	➤ Petugas : 1 Orang
12.	Jaminan pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Motto Pelayanan
13.	Jaminan keamanan	:	Kode Etik Pelayanan (tidak diskrimasi dan KKN)
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	:	Evaluasi berdasarkan hasil kritik/saran SKM dan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan;