

	STANDAR PELAYANAN Pengelolaan Pengaduan Publik	No. Dokumen : 00.8.3.2/1983/IFP2FPK Revisi : 3 Desember 2025 Tgl Efektif : 5 Desember 2025
---	---	--

Unit Kerja : UPTD. IFP2FPK

A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian	
1.	Persyaratan Administrasi	- Formulir Pengaduan - Buku Register Pengaduan	
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	S T A R T <pre> graph LR A[Menerima Aduan dan Menganalisa Pengaduan] --> B[Melaporkan ke kepala IFP2FPK tentang aduan dan analisa aduan dan draft tanggapan] B --> C[Menerima tanggapan jawaban dari kepala IFP2FPK untuk diteruskan ke pelapor] C --> D{Memberi tanggapan ke pelapor} </pre> F I N I S H	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (Dua) hari Kerja	
4.	Biaya/Tarif	Gratis/Tidak dipungut biaya	
5.	Produk Pelayanan	1. Pengaduan	
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Alamat : Jl. Rusunawa RT.31 Kelurahan Pamusian, 77113 b. Telp/SMS/WA : 081977282573 c. Website : https://portal.tarakankota.go.id/uptd-ifp2fpk d. Email : ifp2fpk@tarakankota.go.id e. Facebook : Ifk Tarakankota f. Instagram : ifp2fpk_tarakan g. SP4N LAPOR ! : www.lapor.go.id	

B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian	
1.	Dasar Hukum	- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik - Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik - Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan - Peraturan walikota tarakan nomor 6 tahun 2014 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur di lingkungan pemerintah kota tarakan	
2.	Sarana Prasarana dan	- Kotak Saran - Komputer	

	/ atau Fasilitas	- ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	- Mampu bekerja sama dengan TIM - Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang pelayanan publik - Mampu menelaah berbagai jenis pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan publik - Mampu mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	- Kepala UPTD. IFP2FPK
5.	Jumlah Pelaksana	4 (Empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	- Segala pengaduan telah ditindaklanjuti
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Segala pengaduan ditindaklanjuti sesuai dengan peraturan tentang pelayanan publik
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	- Tinjauan Manajemen



KEPALA UPTD IFP2FPK,
NURHIDAYATI, S.Farm, Apt
 Kepala TK.I/III.d
 NIP-198606242011012001