

SIMPEL PASAR

DOKUMEN STANDAR PELAYANAN

Sistem Informasi Pengelolaan Pasar

Unit Penyelenggara	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor
Jenis Dokumen	Rancangan standar pelayanan dan prosedur operasional SIMPEL PASAR
Pengguna Layanan	Masyarakat, pedagang, pengelola pasar, dan perangkat daerah terkait
Status	Draf untuk ditinjau dan disahkan oleh pejabat berwenang

Biak Numfor — 2026

I. PENDAHULUAN

SIMPEL PASAR dalam dokumen ini dimaknai sebagai Sistem Informasi Pengelolaan Pasar, yaitu sarana pendukung untuk membantu pencatatan, pemantauan, dan penyampaian informasi terkait pengelolaan pasar. Dokumen ini merupakan rancangan awal standar pelayanan yang perlu disesuaikan dengan fitur aplikasi, ketentuan daerah, dan keputusan resmi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor.

Tujuan pelayanan

1. Memudahkan masyarakat dan pedagang memperoleh informasi pasar yang jelas.
2. Mendukung ketertiban administrasi serta pencatatan data pasar.
3. Membantu pengelola dan perangkat daerah memantau informasi secara terstruktur.
4. Mendorong pelayanan yang transparan, responsif, dan akuntabel.

II. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

N o.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Identitas pemohon/pedagang bila diperlukan; nama usaha atau lapak; lokasi pasar; serta dokumen pendukung sesuai jenis permohonan.
2	Prosedur	Pemohon menyampaikan kebutuhan informasi atau permohonan; petugas memeriksa kelengkapan; data dicatat/diverifikasi; petugas memberikan informasi atau tindak lanjut.
3	Jangka waktu	Mengikuti jenis layanan dan beban kerja. Informasi yang tersedia dapat diberikan segera; verifikasi atau tindak lanjut memerlukan waktu sesuai kompleksitas.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya untuk akses informasi umum, kecuali ada dasar hukum resmi yang mengatur biaya layanan tertentu.
5	Produk layanan	Informasi pasar, pencatatan atau pembaruan data pasar, informasi lokasi/aktivitas pasar, serta jawaban atau tindak lanjut pengaduan sesuai kewenangan.
6	Pengaduan	Disampaikan melalui kanal resmi yang ditetapkan dinas atau secara langsung kepada petugas. Laporan dicatat, ditelaah, dan ditindaklanjuti.

III. ALUR PELAYANAN SIMPEL PASAR

1. Pemohon Masyarakat atau pedagang menyampaikan permohonan atau kebutuhan informasi.
2. Penerimaan oleh petugas Petugas menerima pertanyaan, laporan, atau data yang akan diperbarui.
3. Pemeriksaan data Petugas memeriksa kelengkapan dan kesesuaian data yang disampaikan.
4. Pencatatan/verifikasi Data dicatat ke sistem atau diteruskan kepada unit berwenang untuk diverifikasi.
5. Informasi atau tindak lanjut Petugas memberikan informasi, konfirmasi, atau status tindak lanjut.
6. Selesai dan evaluasi Permohonan ditutup setelah ditangani; masukan digunakan untuk perbaikan layanan.

Catatan: Alur ini merupakan rancangan umum. Sesuaikan dengan menu, fungsi, dan proses yang benar-benar tersedia pada aplikasi SIMPEL PASAR.

IV. HAK DAN KEWAJIBAN

Hak pengguna layanan

- Mendapat informasi yang benar, jelas, dan tidak diskriminatif.
- Mendapat penjelasan tentang persyaratan dan status permohonan.
- Menyampaikan saran, kritik, atau pengaduan melalui kanal yang tersedia.

Kewajiban pengguna layanan

- Memberikan informasi dan dokumen yang benar.
- Mengikuti prosedur dan menjaga ketertiban di lingkungan pasar.
- Melindungi data pribadi dan tidak menyalahgunakan akses sistem.

Komitmen petugas

Petugas memberikan pelayanan secara ramah, profesional, transparan, menjaga kerahasiaan data sesuai ketentuan, serta menghindari pungutan liar dan perlakuan diskriminatif.

V. SARANA, PENGADUAN, DAN EVALUASI

Sarana pendukung

Sarana pelayanan dapat meliputi komputer atau telepon pintar, jaringan internet bila diperlukan, formulir pencatatan, media informasi, serta petugas yang memahami pengelolaan data pasar. Ketersediaan sarana disesuaikan dengan kondisi nyata di unit penyelenggara.

Penanganan pengaduan

1. Pengguna menjelaskan masalah, waktu kejadian, lokasi, dan bukti pendukung bila ada.
2. Petugas mencatat pengaduan dan memberikan nomor registrasi apabila tersedia.
3. Pengaduan diteruskan kepada unit terkait untuk diperiksa.
4. Petugas menyampaikan perkembangan atau hasil tindak lanjut melalui kanal yang disepakati.
5. Pengaduan digunakan sebagai bahan evaluasi peningkatan mutu layanan.

Indikator evaluasi

Indikator	Cara pemantauan
Ketepatan dan kelengkapan data	Pemeriksaan sampel data dan pencocokan dengan dokumen pendukung.
Kecepatan pelayanan	Mencatat waktu penerimaan sampai pemberian informasi atau tindak lanjut.
Jumlah permohonan dan pengaduan	Rekap berkala menurut jenis layanan dan status penyelesaian.
Kepuasan pengguna	Kuesioner sederhana, wawancara, atau masukan langsung.
Ketersediaan sistem	Mencatat kendala akses, jaringan, perangkat, dan kebutuhan perbaikan.

VI. PENUTUP

Dokumen standar pelayanan SIMPEL PASAR ini merupakan rancangan awal sebagai pedoman penyusunan dan peningkatan pelayanan informasi pengelolaan pasar. Sebelum diberlakukan, isi dokumen perlu diperiksa dan disesuaikan dengan fungsi aplikasi yang sebenarnya, standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah daerah, kanal pengaduan resmi, serta peraturan yang berlaku.

Biak, ... 2026
KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

Petugas/Penyusun,
SIMPEL PASAR

.....
NIP.

.....
NIP.