



STANDAR PELAYANAN

— BIRO ORGANISASI —

TAHUN 2022

*Biro Organisasi
Sekretariat Daerah
Provinsi Kalimantan Timur*



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

SEKRETARIAT DAERAH

JALAN GAJAH MADA, TELEPON : (0541) 733333 FAX. (0541) 737762 - 742111

Website : <http://kaltimprov.go.id>

SAMARINDA 75121

KEPUTUSAN

KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR

NOMOR : 065/727/B.Org-TL

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PADA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR

BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka Standar Pelayanan Publik pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan;

Menimbang : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78);
7. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1);
8. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tatakerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : Standar Pelayanan Publik pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
- KESATU : Standar Pelayanan Publik, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik meliputi produk/jenis pelayanan :
- 1 Pelayanan Konsultasi;
 - 2 Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi;
 - 3 Pelayanan Rapat/Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah dan Lembaga lain;
 - 4 Pelayanan Penyediaan Narasumber;
 5. Pelayanan Pengaduan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.

- KETIGA : 1 Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU yang merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, yaitu perumusan kebijakan, regulasi, pengendalian dan pengawasan, termasuk kategori pelayanan tidak langsung;
- 2 Standar Pelayanan Publik wajib dilaksanakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi Penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 3 Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA dituangkan dalam maklumat Pelayanan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Samarinda

Pada tanggal: 20 Agustus 2022

Kepala Biro Organisasi,



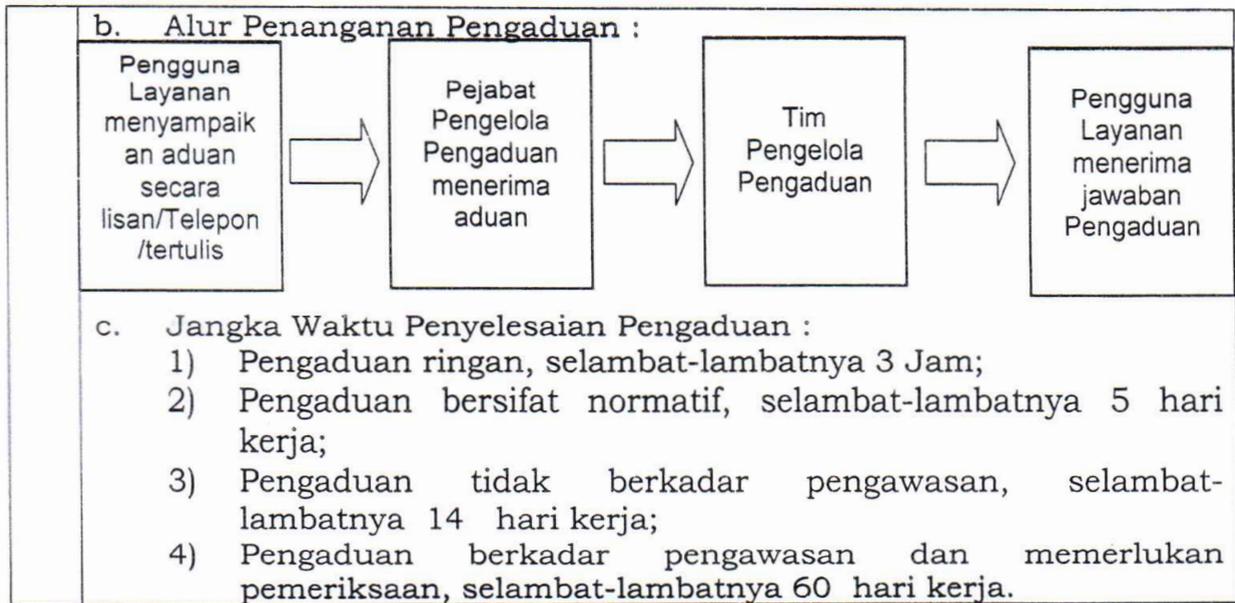
IWAN SETIAWAN, S.Sos, M.AP
Pembina Utama Muda (IV/c)
19680902 198902 1 002

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR NOMOR 065/727/B.Org-TL TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

1. Pelayanan Konsultasi

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas pendukung c. Tanda Pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Konsultasi] </pre> </div> <p>Prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima Informasi dari Petugas d. Menerima layanan konsultasi dari Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan/Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja/Tatalaksana.
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	Administrasi : 15 Menit Konsultasi : Sesuai materi konsultasi
4.	Biaya/tarif
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Pelayanan Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : <ul style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan/Saran; 3) SMS/WA : 08125818492 4) Telepon : (0541) 733333. ext. 150. 5) Faksimile: (0541) 747134. 6) Email : Biroorganisasi.kaltim@gmail.com 7) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) 8) Kuesioner SKM 9) Facebook : BiroOrganisasiSetdaProvKaltim 10) Instagram : biro.organisasi.kaltim



Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78); d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1); e. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tatakerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan, meja layanan informasi. b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan. b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan konsultasi. c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.

4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan Jabatan Fungsional/Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

2. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi.

Service Delivery

1.	Persyaratan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Tugas b. Dokumen/berkas pendukung c. Tanda Pengenal/identitas
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi] B --> C[Menerima Layanan Data/Informasi] </pre> </div> <p>Prosedur</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi. b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu/formulir permintaan data/informasi. c. Menyampaikan surat permintaan data, laporan, informasi. d. Menerima data/informasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	3 hari

4.	Biaya/tarif
	Gratis
5.	Produk Pelayanan
	Data, Laporan, Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
a.	<p>Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan/Saran; 3) SMS/WA : 08125818492 4) Telepon : (0541) 733333. ext. 150. 5) Faksimile: (0541) 747134. 6) Email : Biroorganisasi.kaltim@gmail.com 7) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) 8) Kuesioner SKM 9) Facebook : BiroOrganisasiSetdaProvKaltim 10) Instagram : biro.organisasi.kaltim
b.	<p>Alur Penanganan Pengaduan :</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/Telepon /tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban Pengaduan] </pre>
c.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan, dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
a.	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
b.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
c.	Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78);
d.	Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1);

	e. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tatakerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
	a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang layanan informasi. b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI
3.	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan. b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Permintaan Data/Informasi. c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan Jabatan Fungsional/Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

3. Fasilitas Rapat/Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Lembaga Lain.

Service Delivery

1.	<p>Persyaratan</p> <p>a. Surat permohonan fasilitasi rapat/audiensi. b. Tanda pengenal/identitas.</p>
2.	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/ Tata Usaha] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima Fasilitas Audiensi] </pre> </div> <p>Prosedure</p> <p>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha. b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu. c. Menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitasi rapat/audiensi. d. Menerima fasilitasi rapat/audiensi atau surat jawaban kesediaan dan jadwal rapat/audiensi.</p>
3.	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p> <p>3 Hari</p>
4.	<p>Biaya/tarif</p> <p>Gratis</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p> <p>Fasilitas rapat/audiensi.</p>
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan/Saran; 3) SMS/WA : 08125818492 4) Telepon : (0541) 733333. ext. 150. 5) Faksimile: (0541) 747134. 6) Email : Biroorganisasi.kaltim@gmail.com 7) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) 8) Kuesioner SKM 9) Facebook : BiroOrganisasiSetdaProvKaltim 10) Instagram : biro.organisasi.kaltim <p>b. Alur Penanganan Pengaduan :</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/Telepon /tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban Pengaduan] </pre> </div>

c.	Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
----	--

Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78); d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1); e. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tatakerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
	a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang layanan informasi. b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI
3.	Kompetensi Pelaksana
	a. Memahami tugas dan fungsi jabatan. b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fasilitasi audiensi. c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	6 (enam) orang

6.	Jaminan Pelayanan
	<p>a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<p>a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<p>a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan Jabatan Fungsional/Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.</p> <p>b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.</p> <p>c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.</p>

4. Pelayanan Penyediaan Narasumber.

Service Delivery

1.	Persyaratan
	Surat permintaan atau permohonan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	<pre> graph LR A[Tamu / Pengguna Layanan] --> B[Petugas Informasi/ Tata Usaha] B --> C[Petugas pada Bagian] C --> D[Menerima surat dan jadwal narasumber] </pre>
	<p>Prosedur</p> <p>a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi atau Tata Usaha.</p> <p>b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu.</p> <p>c. Menyerahkan surat permintaan penyediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis.</p> <p>d. Menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal narasumber/asistensi/bimbingan teknis.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan
	3 Hari
4.	Biaya/tarif
	Gratis

5.	Produk Pelayanan
	Surat kesediaan narasumber/asistensi/bimbingan teknis.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
a.	<p>Pengaduan dapat dilakukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan/Saran; 3) SMS/WA : 08125818492 4) Telepon : (0541) 733333. ext. 150. 5) Faksimile: (0541) 747134. 6) Email : Biroorganisasi.kaltim@gmail.com 7) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) 8) Kuesioner SKM 9) Facebook : BiroOrganisasiSetdaProvKaltim 10) Instagram : biro.organisasi.kaltim
b.	<p>Alur Penanganan Pengaduan :</p> <pre> graph LR A[Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/Telepon /tertulis] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Tim Pengelola Pengaduan] C --> D[Pengguna Layanan menerima jawaban Pengaduan] </pre>
c.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

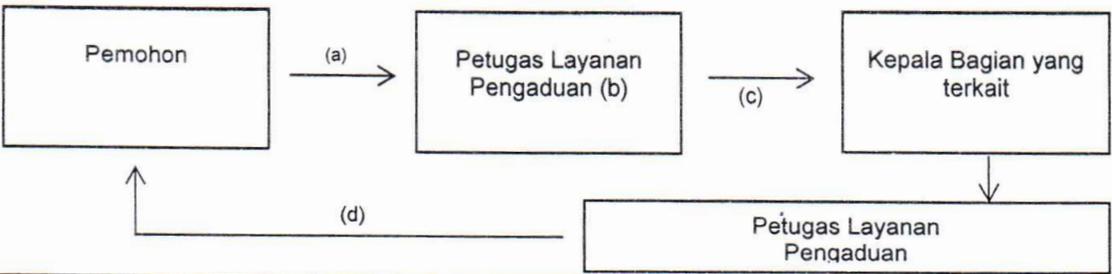
Manufacturing

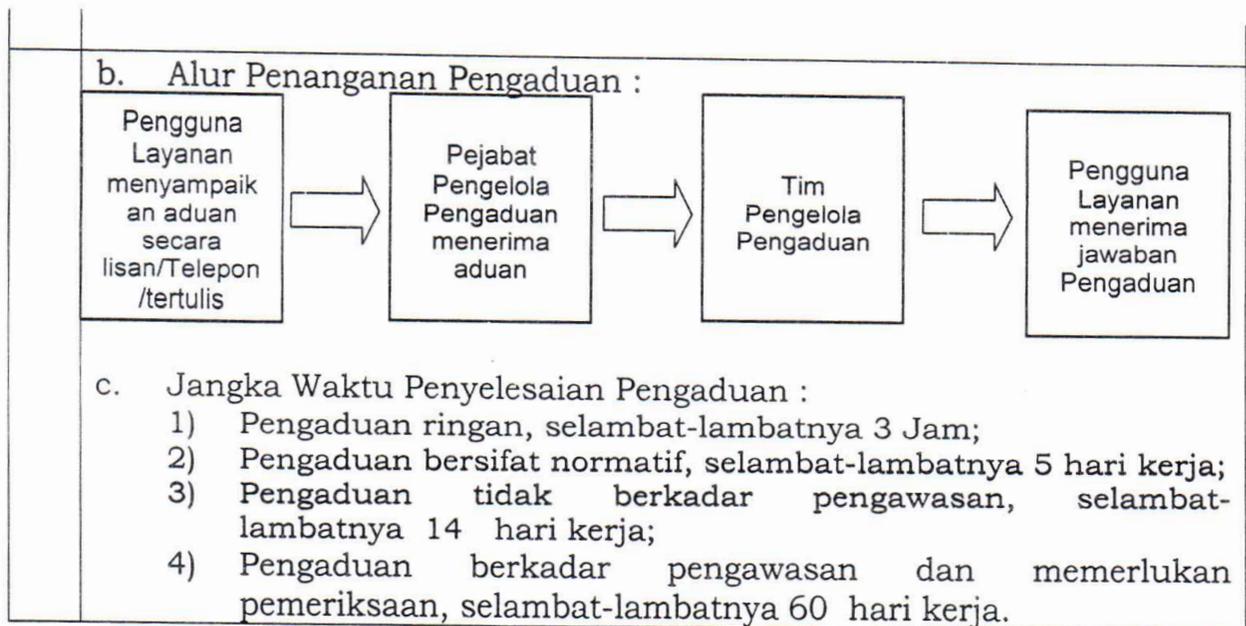
1.	Dasar Hukum
a.	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
b.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
c.	Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78);
d.	Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1);
e.	Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tatakerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang layanan informasi. b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan. b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber. c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.
4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan -
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan Jabatan Fungsional/Pelaksana, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan. b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

5. Pelayanan Pengaduan

Service Delivery

1.	Persyaratan a. Tanda Pengenal/identitas. b. Dokumen/berkas pendukung data Pengaduan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  <pre> graph LR A[Pemohon] -- (a) --> B[Petugas Layanan Pengaduan (b)] B -- (c) --> C[Kepala Bagian yang terkait] C --> D[Petugas Layanan Pengaduan] D -- (d) --> A D -- (d) --> A </pre> <p>Prosedur</p> a. Pemohon mengisi data pengaduan secara online maupun offline. b. Kepala Biro Organisasi melalui Petugas layanan pengaduan menerima dan meneruskan pengaduan kepada Bagian terkait. c. Kepala Bagian terkait menerima pengaduan kemudian memberikan informasi awal pengaduan serta meneruskan kembali hasil tindaklanjut pengaduan kepada petugas layanan Pengaduan. d. Petugas layanan pengaduan meneruskan informasi dan tindaklanjut pengaduan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan a. Informasi awal pengaduan diberikan maksimal 1 jam setelah pengaduan diterima. b. Jangka waktu penyelesaian pengaduan 2 x 24 jam hari kerja.
4.	Biaya/tarif Gratis
5.	Produk Pelayanan Informasi pengaduan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui : 1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; 2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan/Saran; 3) SMS/WA : 08125818492 4) Telepon : (0541) 733333. ext. 150. 5) Faksimile: (0541) 747134. 6) Email : Biroorganisasi.kaltim@gmail.com 7) Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) 8) Kuesioner SKM 9) Facebook : BiroOrganisasiSetdaProvKaltim 10) Instagram : biro.organisasi.kaltim



Manufacturing

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78); e. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1); f. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 18 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tatakerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang layanan informasi. b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI
3.	Kompetensi Pelaksana
	<ol style="list-style-type: none"> a. Memahami tugas dan fungsi jabatan. b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pengaduan. c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab.

4.	Pengawasan Internal
	<ul style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana
	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Formulir pengaduan dan Arsip elektronik. b. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. c. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasarana yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana
	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, Jabatan Fungsional/Pelaksana dalam 1 (satu) bulan. b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

Ditetapkan di Samarinda

Pada tanggal: 20 Agustus 2022

Kepala Biro Organisasi,



IWAN SETIAWAN, S.Sos, M.AP
Pembina Utama Muda (IV/c)
19680902 198902 1 002

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR NOMOR 065/727/B.Org_TL, TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
SEKRETARIAT DAERAH

JALAN GAJAH MADA, TELEPON : (0541) 733333 FAX. (0541) 737762 - 742111

Website : <http://kaltimprov.go.id>

SAMARINDA 75121

MAKLUMAT PELAYANAN

“Siap, Memberikan Pelayanan yang Terbaik, dengan Senyum, Ramah, Sopan dan Santun Guna Mewujudkan Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik.”

Samarinda, 20 Agustus 2022

KEPALA BIRO ORGANISASI,


IWAN SETIAWAN, S.Sos, M.AP

Pembina Utama Muda (IV/c)

19680902 198902 1 002