

## STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA PELAYANAN PUBLIK

### I. Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Alun-alun Contong, Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60174</li> <li>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan] -- 1a --&gt; B[Kepala Biro Organisasi]     A -- 1b --&gt; D[Kabag Tata Laksana]     B -- 2 --&gt; D     D -- 3 --&gt; C[Pelaksana Pelayanan]     C --&gt; A     B --&gt; D             </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi</li> <li>1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Tata Laksana</li> <li>2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Tata Laksana</li> <li>3 Kabag Tata Laksana memberikan disposisi/ menugaskan Pejabat/Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan</li> <li>4 Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu</li> <li>5 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan</li> <li>6 Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi</li> <li>2 Datang Langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan</li> </ol>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)

5	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan pelayanan publik baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy dan softcopy), antara lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Produk-produk peraturan atau kebijakan lain</li> <li>- Data dan informasi yang lain berkaitan dengan pelayanan publik</li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SuKMa-e Jatim</li> <li>- Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id</li> <li>- www.jipp.jatimprov.go.id</li> <li>- Email : ro_organisasi@yahoo.com</li> <li>- Telpon/Fax : 031 (3533832)</li> <li>- SMS : 082334859080</li> <li>- Whatsapp : 082334859080</li> </ul>

### Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan</li> <li>- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah</li> <li>- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Timur</li> <li>- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik</li> <li>- Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 115 Tahun 2018 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur</li> <li>- Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu</li> <li>2. Komputer dengan akses Internet</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Pesawat Telepon</li> </ol>

		5. Mesin Fax 6. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

Kepala Biro Organisasi



Dr. RAMLIYANTO, SP., M.P.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19710227 199903 1 005

## STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA PELAYANAN PUBLIK

### II. Jenis Pelayanan : Konsultasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi konsultasi yang jelas</li> <li>- Waktu kunjungan konsultasi</li> <li>- Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi</li> </ul> <p>Ditujukan ke alamat :</p> <p>Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Alun-alun Contong, Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60174</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan] -- 1a --&gt; B[Kepala Biro Organisasi]     A -- 1b --&gt; D[Kabag Tata Laksana]     B -- 2 --&gt; D     D -- 3 --&gt; C[Pelaksana Pelayanan]     C -- 4 --&gt; A     D -- 5 --&gt; A             </pre> </div> <p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi</p> <p>1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kabag Tata Laksana</p> <p>2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Tata Laksana</p> <p>3 Kabag Tata Laksana memberikan disposisi/ menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan</p> <p>4 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan</p> <p>5 Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu</p> <p>6 Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik</p>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi 2 Datang Langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan konsultasi disampaikan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- SuKMa-e Jatim - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - www.jipp.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 082334859080 - Whatsapp : 082334859080

### Jenis Pelayanan : Konsultasi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 115 Tahun 2018 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu 2. Komputer dengan akses Internet 3. Printer 4. Pesawat Telepon 5. Mesin Fax 6. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, dan bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan

		<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung</li> <li>3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi dijamin keabsahannya</li> <li>2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

Kepala Biro Organisasi



Dr. RAMLIYANTO, SP., M.P.

Pembina Utama Muda

NIP. 19710227 199903 1 005

## STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA PELAYANAN PUBLIK

### III. Jenis Pelayanan : Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi audensi yang jelas</li> <li>- Waktu kunjungan audensi</li> <li>- Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi</li> </ul> <p>Ditujukan ke alamat :</p> <p>Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Alun-alun Contong, Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60174</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu dan menunjukkan permohonan audensi dengan jelas</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan] -- 1a --&gt; B[Kepala Biro Organisasi]     A -- 1b --&gt; D[Kabag Tata Laksana]     B -- 2 --&gt; D     D -- ε --&gt; C[Pelaksana Pelayanan]     C --&gt; A     B --&gt; D             </pre> </div> <p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi</p> <p>1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kabag Tata Laksana</p> <p>2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Tata Laksana</p> <p>3 Kabag Tata Laksana / Pegawai yang bertugas menerima audensi</p> <p>4 Pejabat atau Pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan</p> <p>5. Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Pertemuan audensi dengan pejabat di Kantor Biro Organisasi untuk melakukan pembahasan terkait

		permasalahan ataupun topik yang menjadi permasalahan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SuKMa-e Jatim</li> <li>- Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id</li> <li>- www.jipp.jatimprov.go.id</li> <li>- Email : ro_organisasi@yahoo.com</li> <li>- Telpon/Fax : 031 (3533832)</li> <li>- SMS : 082334859080</li> <li>- Whatsapp : 082334859080</li> </ul>

**Jenis Pelayanan : Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>- Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 115 Tahun 2018 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu</li> <li>2. Komputer dengan akses Internet</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Pesawat Telepon</li> <li>5. Mesin Fax</li> <li>6. Mesin Fotocopy</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang akan dijalankan</li> <li>2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung</li> <li>2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertemuan dengan audensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan</li> <li>2. Audensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung</li> <li>3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi dijamin keabsahannya</li> <li>2. Pejabat yang menerima audensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi</li> </ol>



8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali
---	----------------------------	------------------------------------

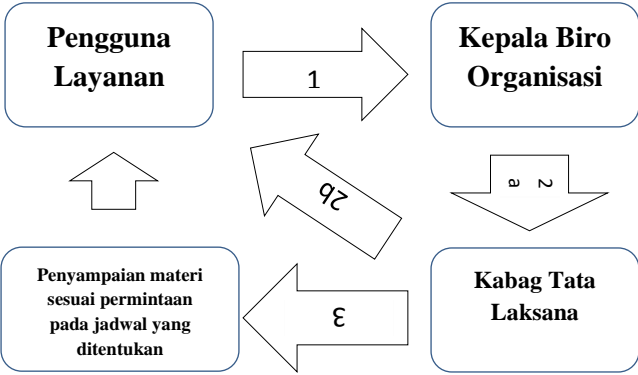
Kepala Biro Organisasi



Dr. RAMLIYANTO, SP., M.P.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19710227 199903 1 005

## STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA PELAYANAN PUBLIK

### IV. Jenis Pelayanan : Penyediaan Narasumber

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Surat resmi perihal Permintaan asistensi/ bimbingan teknis dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi, tempat, dan waktu pelaksanaan Ditujukan ke alamat : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Alun-alun Contong, Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60174</p> <p>2. Tersedianya Pejabat/ petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan] -- 1 --&gt; B[Kepala Biro Organisasi]     B -- 2a --&gt; C[Pejabat/pegawai berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, atau dapat langsung menjadi narasumber]     B -- 2b --&gt; D[Informasi disampaikan kepada pemohon]     C -- 3 --&gt; E[Pejabat atau Pegawai yang ditunjuk memberikan materi kepada pengguna layanan]     E -- 4 --&gt; F[Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik]     F -- 5 --&gt; G[Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik]     </pre> <p>1 Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi permintaan narasumber yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan</p> <p>2a Kepala Biro mendisposisi kepada pejabat/pegawai berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, atau dapat langsung menjadi narasumber</p> <p>2b Informasi disampaikan kepada pemohon</p> <p>3 Pejabat atau Pegawai yang ditunjuk memberikan materi kepada pengguna layanan</p> <p>4 Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik</p> <p>5 Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Menerima jawaban setelah 2 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Asistensi disertai dengan penunjukkan / penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SuKMa-e Jatim</li> <li>- Website : <a href="http://ro_organisasi.jatimprov.go.id">ro_organisasi.jatimprov.go.id</a></li> <li>- <a href="http://www.jipp.jatimprov.go.id">www.jipp.jatimprov.go.id</a></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Email : ro_organisasi@yahoo.com</li> <li>- Telpon/Fax : 031 (3533832)</li> <li>- SMS : 082334859080</li> <li>- Whatsapp : 082334859080</li> </ul>
--	--	--

**Jenis Pelayanan : Penyediaan Narasumber**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>- Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 115 Tahun 2018 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu</li> <li>2. Komputer dengan akses Internet</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Pesawat Telepon</li> <li>5. Mesin Fax</li> <li>6. Mesin Fotocopy</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang akan dijalankan</li> <li>2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung</li> <li>2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	5 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan</li> <li>2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li> <li>2. Pejabat yang menerima menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi</li> <li>3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

Kepala Biro Organisasi

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'R' and 'C'.

Dr. RAMLIYANTO, SP., M.P.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19710227 199903 1 005

## STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA PELAYANAN PUBLIK

### Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan Pelayanan Publik

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nama dan Alamat Lengkap</li> <li>- Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan inmateril yang diderita</li> <li>- Permintaan penyelesaian yang diajukan</li> <li>- Tempat, Waktu penyampaian, dan Tanda Tangan</li> </ul> <p>Ditujukan ke alamat :</p> <p>Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Alun-alun Contong, Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60174</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), membawa surat dan menyampaikan secara lisan</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan] -- 1a --&gt; B[Kepala Biro Organisasi]     A -- 1b --&gt; D[Kabag Tata Laksana]     B -- 2 --&gt; D     D -- 3 --&gt; C[Pelaksana Pelayanan]     C --&gt; A             </pre> </div> <p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi</p> <p>1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kabag Tata Laksana</p> <p>2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Tata Laksana</p> <p>3 Kabag Tata Laksana / Pegawai yang bertugas menindaklanjuti disposisi yang diberikan</p> <p>4 Pejabat atau Pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan</p> <p>5. Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Melalui Surat Permohonan : Menerima jawaban setelah 1 hari surat pengaduan diterima oleh Kepala Biro Organisasi</p> <p>2. Tergantung dengan permasalahan yang diadukan</p>

4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak Lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SuKMa-e Jatim</li> <li>- Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id</li> <li>- www.jipp.jatimprov.go.id</li> <li>- Email : ro_organisasi@yahoo.com</li> <li>- Telpon/Fax : 031 (3533832)</li> <li>- SMS : 082334859080</li> <li>- Whatsapp : 082334859080</li> </ul>

#### Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan Pelayanan Publik

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik</li> <li>- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> <li>- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</li> <li>- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik</li> <li>- Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 115 Tahun 2018 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu</li> <li>2. Komputer dengan akses Internet</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Pesawat Telepon</li> <li>5. Mesin Fax</li> <li>6. Mesin Fotocopy</li> </ol>

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang akan dijalankan</li> <li>2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung</li> <li>2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 hari penyampaian pengaduan</li> <li>2. Masalah pelayanan publik yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 30 hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pengaduan pelayanan dijamin kerahasiannya, jika pengadu tidak ingin diketahui identitasnya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

Kepala Biro Organisasi



Dr. RAMLIYANTO, SP., M.P.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19710227 199903 1 005