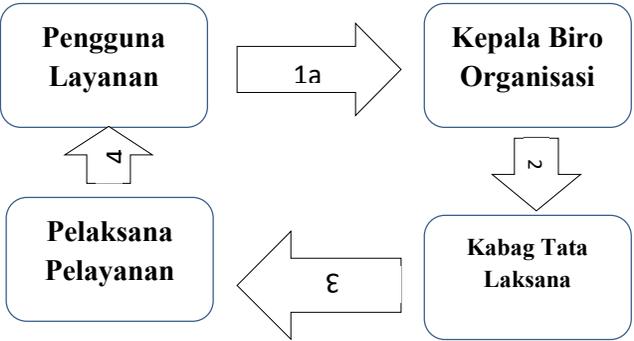


## STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA PEMERINTAHAN

### Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>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>Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan] -- 1a --&gt; B[Kepala Biro Organisasi]     B -- 2 --&gt; C[Kabag Tata Laksana]     C -- ε --&gt; D[Pelaksana Pelayanan]     D -- 4 --&gt; A     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi</li> <li>Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Tata Laksana</li> <li>Kabag Tata Laksana memberikan disposisi/menugaskan Pejabat/Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan</li> <li>Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi</li> <li>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 Tata Laksana Pemerintahan 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 tata laksana pemerintahan</li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-Sukma</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

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 8 Tahun 2011 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> <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 Tata Laksana Pemerintahan dan Program-program yang akan dijalankan</li> <li>2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan</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> <li>3. Dilaksanakan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) 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

## STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA PEMERINTAHAN

### 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] -- 1 --&gt; B[Kepala Biro Organisasi]     B -- 2 --&gt; C[Kabag Tata Laksana]     C -- 3 --&gt; D[Pelaksana Pelayanan]     D -- 4 --&gt; A                     </pre> </div> <p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi</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>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 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	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-Sukma</li> <li>- Website : <a href="http://ro_organisasi.jatimprov.go.id">ro_organisasi.jatimprov.go.id</a></li> <li>- Email : <a href="mailto:ro_organisasi@yahoo.com">ro_organisasi@yahoo.com</a></li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telpon/Fax : 031 (3533832)</li> <li>- SMS :</li> <li>- Whatsapp :</li> </ul>
--	--	---

### Jenis Pelayanan : Konsultasi

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 Tata Laksana Pemerintahan dan Program-program yang akan dijalankan</li> <li>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</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	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan</li> <li>2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung</li> <li>3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol 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> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

## STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA PEMERINTAHAN

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

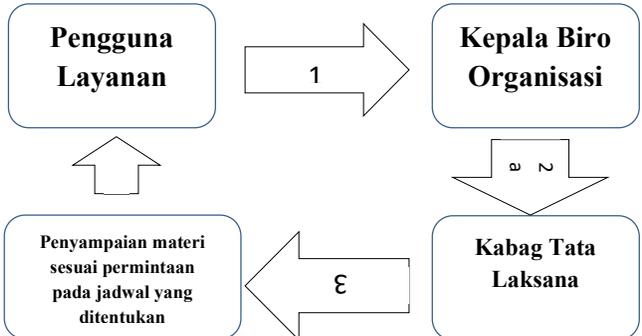
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi audensi yang jelas</li> <li>- Waktu kunjungan audensi</li> <li>- Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi</li> </ul> <p>Ditujukan 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] -- 1 --&gt; B[Kepala Biro Organisasi]     B -- 2 --&gt; C[Kabag Tata Laksana]     C -- 3 --&gt; D[Pelaksana Pelayanan]     D -- 4 --&gt; A             </pre> </div> <p>1 Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi</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>
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>- E-Sukma</li> <li>- Website : <a href="http://ro_organisasi.jatimprov.go.id">ro_organisasi.jatimprov.go.id</a></li> <li>- Email : <a href="mailto:ro_organisasi@yahoo.com">ro_organisasi@yahoo.com</a></li> <li>- Telpon/Fax : 031 (3533832)</li> <li>- SMS :</li> <li>- Whatsapp :</li> </ul>

## Jenis Pelayanan : Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

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 Tata Laksana Pemerintahan dan Program-program yang akan dijalankan</li> <li>2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan tata laksana Pemerintahan</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	3 (tiga) 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

## STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA PEMERINTAHAN

### Jenis Pelayanan : Penyediaan Narasumber

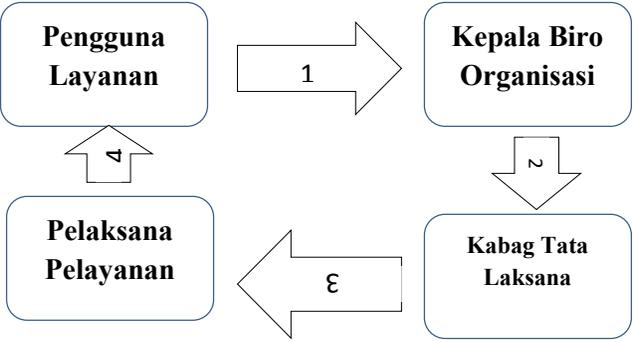
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Surat resmi perihal Permintaan asistensi/ bimbingan teknis dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi, tempat, dan waktu pelaksanaan Ditujukan ke alamat : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Alun-alun 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 -- 2 --&gt; C[Kabag Tata Laksana]     C -- 3 --&gt; D[Penyampaian materi sesuai permintaan pada jadwal yang ditentukan]     D --&gt; A             </pre> <p>1 Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi permintaan narasumber yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan</p> <p>2 Kepala Biro mendisposisi kepada pejabat/pegawai berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, atau dapat langsung menjadi narasumber</p> <p>3 Pejabat atau Pegawai yang ditunjuk memberikan materi kepada pengguna layanan</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan : 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 penunjukan/ penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-Sukma</li> <li>- Website : <a href="http://ro_organisasi.jatimprov.go.id">ro_organisasi.jatimprov.go.id</a></li> <li>- Email : <a href="mailto:ro_organisasi@yahoo.com">ro_organisasi@yahoo.com</a></li> <li>- Telpon/Fax : 031 (3533832)</li> <li>- SMS :</li> <li>- Whatsapp :</li> </ul>

## Jenis Pelayanan : Penyediaan Narasumber

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 Tata Laksana Pemerintahan dan Program-program yang akan dijalankan</li> <li>2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Tata Laksana Pemerintahan</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	2 (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

## STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA PEMERINTAHAN

### Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

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 : 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	 <p>1 Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi 2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Tata Laksana 3 Kabag Tata Laksana / Pegawai yang bertugas menindaklanjuti disposisi yang diberikan 4 Pejabat atau Pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan</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 diadakan</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak Lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang tata laksana Pemerintahan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-Sukma</li> <li>- Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id</li> <li>- Email : ro_organisasi@yahoo.com</li> <li>- Telpon/Fax : 031 (3533832)</li> <li>- SMS :</li> <li>- Whatsapp :</li> </ul>

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 Tata Laksana Pemerintahan 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	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 hari penyampaian pengaduan</li> <li>2. Masalah tata laksana Pemerintahan yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 7 hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman</li> </ol>
6	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