



PEMERINTAH KABUPATEN AGAM
SEKRETARIAT DAERAH
BAGIAN ORGANISASI DAN REFORMASI BIROKRASI
Jalan Sudirman Nomor 1 Telepon (0752) 76304 Faximile (0752) 76310 Lubuk Basung 26415

KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN REFORMASI BIROKRASI
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN AGAM
NOMOR : 14 TAHUN 2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
BAGIAN ORGANISASI DAN REFORMASI BIROKRASI

KEPALA BAGIAN ORGANISASI DAN REFORMASI BIROKRASI
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN AGAM,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Agam;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi tentang Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Agam.

Mengingat : 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

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 Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 707);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
10. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatalaksana Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Agam;

12. Peraturan Bupati Agam Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabupaten Agam, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Kabupaten Agam sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi:
1. Standar Pelayanan Data dan Informasi.
 2. Standar Pelayanan Konsultasi.
 3. Standar Pelayanan Narasumber atau Pendampingan.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam Penilaian Kinerja Pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, Aparat Pengawasan dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Lubuk Basung
pada tanggal 30 Januari 2020



Kepala Bagian Organisasi dan
Reformasi Birokrasi

ROZA LINDA, SH, M.Si
Pembina Tk. I

NIP. 19690518 198903 2 003

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA
 BAGIAN ORGANISASI DAN REFORMASI
 BIROKRASI SEKRETARIAT DAERAH
 NOMOR 14 TAHUN 2020
 TENTANG
 STANDAR STANDAR PELAYANAN
 BAGIAN ORGANISASI DAN REFORMASI
 BIROKRASI

1. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delevery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis ditujukan ke Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Agam Jalan Sudirman Nomor 1 Telepon (0752) 76304 Faximile (0752) 76310 Lubuk Basung 26415; 2) Pemohon dapat datang langsung ke Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Agam Jalan Sudirman Nomor 1 Lubuk Basung, menunjukkan identitas, dan mengisi buku tamu.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Agam; 2) Kepala Bagian organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Subag yang bersangkutan; 3) Subag yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi pelayanan publik; 4) Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan informasi kepada pengguna layanan (pemohon); 5) Masyarakat maupun PNS pengguna layanan datang langsung ke Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Agam dan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan data dan informasi.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja dengan ketentuan sebagai berikut: 1) Informasi/jawaban pelaksanaan pemberian data/informasi disampaikan maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Subag yang bersangkutan; 2) Jika ASN/masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan data/informasi yang diperlukan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud kedatangan.
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Data dan informasi yang terkait: Produk-produk peraturan atau kebijakan, pedoman penyusunan, SOP, SPP, SKM, Tata Naskah Dinas, Anjab ABK, Kelembagaan, Akuntabilitas Kinerja, dan Reformasi Birokrasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Agam Jalan Sudirman Nomor 1 Telepon (0752) 76304 Faximile (0752) 76310 Lubuk Basung 26415; 2) Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui: a. SP4N-LAPOR; b. Telepon (0752) 76304, Whatsap Nomor 082213916578 atau 085263607466; c. Email : organisasi.agamkab@gmail.com ; d. Kotak saran.
B. Proses Pengelolaan {elayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)}		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012

		<p>tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);</p> <p>4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);</p> <p>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);</p> <p>7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11).</p> <p>8) Peraturan Bupati Agam Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64)</p>
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<p>1) Alat tulis kantor</p> <p>2) Seperangkat komputer dan printer</p> <p>3) Ruang tunggu/ lobby yang nyaman</p> <p>4) Toilet</p> <p>5) Jaringan wifi</p> <p>6) Televisi</p> <p>7) Tempat parkir</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat SLTA</p> <p>2) Menguasai SOP</p> <p>3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</p> <p>4) Mampu mengoperasikan komputer</p> <p>5) Mampu berkomunikasi secara baik dan efektif</p>

4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	1) Data atau informasi yang diberikan adalah valid dan dokumen sesuai dengan aslinya. 2) Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan menggunakan kertas memakai kop sekretariat daerah dan dibubuhi tanda tangan serta stempel asli.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali

2. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis ditujukan ke Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Agam Jalan Sudirman Nomor 1 Telepon (0752) 76304 Faximile (0752) 76310 Lubuk Basung 26415; 2) Pemohon dapat datang langsung ke Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Agam Jalan Sudirman Nomor 1 Lubuk Basung, menunjukkan identitas, mengisi buku tamu.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1) Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Agam; 2) Kepala Bagian organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Subag yang bersangkutan;

		<p>3) Subag yang bersangkutan menerima pemohon diruang pertemuan untuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan. Apabila Subag yang bersangkutan tidak ada ditempat maka Subag yang bersangkutan menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memberikan pelayanan;</p> <p>4) Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi kepada pengguna layanan;</p> <p>5) Masyarakat maupun ASN pengguna layanan datang langsung ke Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Agam dan diarahkan kepada Subag atau petugas yang memberikan layanan konsultasi.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1 (satu) hari kerja sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <p>1) Informasi/jawaban pelaksanaan konsultasi maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Subag yang bersangkutan;</p> <p>2) Jika ASN/masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan konsultasi yang diperlukan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud kedatangan.</p>
4.	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Bahan atau Notulen hasil konsultasi berupa saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Agam Jalan Sudirman Nomor 1 Telepon (0752) 76304 Faximile (0752) 76310 Lubuk Basung 26415;</p> <p>2) Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui:</p> <p>a. SP4N- LAPOR;</p> <p>b. Telepon (0752) 76304, Whatsap Nomor 082213916578 atau 085263607466;</p>

		c. Email : organisasi.agamkab@gmail.com ; d. Kotak saran.
B. Proses Pengelolaan {elayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038); 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357); 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708); 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726); 7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11). 8) Peraturan Bupati Agam Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi,

		Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Alat tulis kantor 2) Komputer 3) Ruang tunggu yang nyaman 4) Ruang tamu 5) Toilet 6) Jaringan wifi 7) Televisi 8) Tempat parkir
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Minimal petugas dengan pendidikan setingkat S1; 2) Menguasai SOP; 3) Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 4) Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat; 5) Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa; 6) Menguasai materi bahasan; 7) Mampu berkomunikasi dan memberikan informasi secara benar; 8) Mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Konsultasi yang dilakukan berdasarkan pada panduan, pedoman, dan aturan yang berlaku sesuai dengan tujuan pihak yang berkonsultasi. 2) Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan menggunakan kertas memakai kop Sekretariat Daerah dan dibubuhi tanda tangan serta stempel asli.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali

3. STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN NARASUMBER ATAU PENDAMPINGAN

No	Komponen	Uraian
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delevery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis perihal permintaan nara sumber/pendampingan dengan menjelaskan materi (<i>Term of reference</i>), tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan yang ditujukan ke Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Agam Jalan Sudirman Nomor 1 Telepon (0752) 76304 Faximile (0752) 76310 Lubuk Basung 26415;</p> <p>2) Pemohon dapat datang langsung ke Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Agam Jalan Sudirman Nomor 1 Lubuk Basung, menunjukkan identitas, mengisi buku tamu dan menyampaikan surat permohonan tertulis perihal permintaan nara sumber/pendampingan yang menjelaskan materi (<i>Term of reference</i>), tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan;</p> <p>3) Tersedianya pejabat/petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.</p>
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<p>1) Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan narasumber/pendampingan dengan menjelaskan materi (<i>Term of reference</i>), tempat dan waktu pelaksanaan kegiatan yang ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Agam;</p> <p>2) Kepala Bagian organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada kepada Pejabat/pegawai yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan atau secara langsung dapat bertindak sebagai narasumber;</p> <p>3) Informasi terkait kesediaan menjadi narasumber/pendampingan disampaikan kepada pemohon secara tertulis atau langsung;</p> <p>4) Pejabat/pegawai yang ditugaskan sebagai narasumber/pendamping mempersiapkan dan menyampaikan materi sesuai yang diperlukan.</p>

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja sesuai dengan ketentuan sebagai berikut: 1) Informasi/jawaban pelaksanaan konsultasi maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Subag yang bersangkutan; 2) Jika ASN/masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan konsultasi yang diperlukan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud kedatangan.
4.	Biaya /Tarif	Sesuai dengan Standart Biaya Umum (SBU) atau disesuaikan anggaran di masing-masing OPD.
5.	Produk Pelayanan	Surat kesediaan sebagai narasumber disertai dengan surat penunjukan/penugasan dan materi paparan yang akan disampaikan sesuai dengan permintaan pengguna layanan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Agam Jalan Sudirman Nomor 1 Telepon (0752) 76304 Faximile (0752) 76310 Lubuk Basung 26415; 2) Pengaduan, saran dan masukan secara langsung melalui: a. LAPOR- SP4N; b. Telepon (0752) 76304, Whatsap Nomor 082213916578 atau 085263607466; c. Email : organisasi.agamkab@gmail.com ; d. Kotak saran.
B. Proses Pengelolaan {elayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

		<p>3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);</p> <p>4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);</p> <p>5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);</p> <p>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);</p> <p>7) Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Agam Tahun 2016 Nomor 11).</p> <p>8) Peraturan Bupati Agam Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Agam (Berita Daerah Kabupaten Agam Tahun 2019 Nomor 64).</p>
2.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<p>1) Alat tulis kantor</p> <p>2) Seperangkat komputer dan printer</p> <p>3) Ruang tunggu/ lobby yang nyaman</p> <p>4) Toilet</p> <p>5) Jaringan wifi</p> <p>6) Televisi</p> <p>7) Tempat parkir</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan melekat yang dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati

7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan	<p>1. Materi yang diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pedoman dan panduan yang berlaku, serta sesuai dengan permintaan/kebutuhan pengguna layanan;</p> <p>2. Surat yang diberikan sesuai dengan permintaan menggunakan kertas memakai kop sekretariat daerah dan dibubuhi tanda tangan serta stempel asli.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali



Kepala Bagian Organisasi dan Reformasi Birokrasi

BOZA LINDA, SH, M.Si

Pembina Tk. I

NIP. 19690518 198903 2 003