



# PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU SELATAN

## SEKRETARIAT DAERAH

Jln. Raya Padang Panjang No. 1 Manna Bengkulu Selatan Telp./Fax: (0739) 21016/21396  
Laman: setda.bengkuluselatankab.go.id – Pos-el: setda@bengkuluselatankab.go.id

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BENGKULU SELATAN

NOMOR 800.05.301 TAHUN 2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BENGKULU SELATAN

- Menimbang : a. berdasarkan ketentuan Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa dalam rangka memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1091);
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1967 tentang Pembentukan Propinsi Bengkulu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1967 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2828);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. 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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 751);
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  9. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2016 Nomor 9), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Tahun 2022 Nomor 8);
  10. Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 4 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :**

**KESATU :** Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, sebagaimana tercantum dalam lampiran, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

**KEDUA :** Standar Pelayanan Pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi ruang lingkup:

1. Pelayanan Data dan Informasi Terkait Bidang Kelembagaan, Analisis Jabatan, Ketatalaksanaan, Reformasi Birokrasi dan Kinerja;
2. Pelayanan Konsultasi Kelembagaan dan Analisis Jabatan;



3. Pelayanan Konsultasi Kinerja dan Reformasi Birokrasi;
4. Pelayanan Konsultasi Pelayanan Publik dan Tata laksana;
5. Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik.

**KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA wajib dilaksanakan dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Sekretariat Daerah, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Manna  
pada tanggal 27 Juni 2023

Sekretaris Daerah  
Kabupaten Bengkulu Selatan



SUKARNI SP.M.Si.  
NIP. 19690926 199403 1 003



**STANDAR PELAYANAN  
PADA BAGIAN ORGANISASI  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BENGKULU SELATAN**

**1. Standar Pelayanan Data dan Informasi Terkait Bidang Kelembagaan, Analisis Jabatan, Ketatalaksanaan, Reformasi Birokrasi dan Kinerja**

<b>A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat atau pengguna layanan menyampaikan permohonan tertulis, ditujukan ke alamat: Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, Ub. Kepala Bagian Organisasi Jl. Raya Padang Panjang No. 01 Manna Kecamatan Kota Manna</li> <li>2. Datang langsung ke Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pejabat/ Petugas Pemberi Layanan] --&gt; B[Pengguna Layanan]     B --&gt; C[Sekretaris Daerah]     C --&gt; D[Bagian Organisasi]     D --&gt; A             </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.</li> <li>1.b. Pengguna layanan datang langsung ke Sekretariat Daerah dengan menunjukkan identitas pribadi untuk mendapatkan informasi di Bagian Organisasi</li> <li>2. Sekretaris Daerah mendisposisi surat permohonan kepada Bagian Organisasi</li> <li>3.a. Kepala Bagian Organisasi dapat melayani langsung memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan (pemohon)</li> <li>3.b. Kepala Bagian Organisasi mendisposisi/menugaskan pejabat/ pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi pelayanan publik yang dibutuhkan pengguna layanan (pemohon)</li> <li>4. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan informasi kepada pengguna layanan (pemohon)</li> <li>5. Pejabat/pegawai yang ditunjuk mencatat pada lembar konsultasi dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bagian Organisasi</li> </ol>
3	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Permohonan yang disampaikan melalui Surat Permohonan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menerima jawaban 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Bagian Organisasi</li> </ul> </li> <li>b. Permohonan yang disampaikan dengan datang langsung: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan</li> </ul> </li> </ol>
4	Biaya/ tariff	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang Kelembagaan, Analisis Jabatan, Ketatalaksanaan, Reformasi Birokrasi dan Kinerja
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung ke Bagian Organisasi atau secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan</li> <li>- Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan dapat melalui email : <a href="mailto:bagorbengkuluselatan@gmail.com">bagorbengkuluselatan@gmail.com</a> atau website Bagian Organisasi: <a href="https://bagor.bengkuluselatankab.go.id">https://bagor.bengkuluselatankab.go.id</a>.</li> </ul>

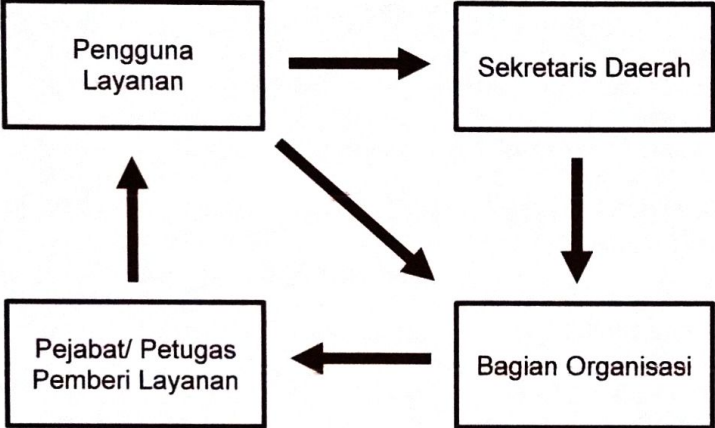


**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang; 4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5) Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan; 6) Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 4 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.
2	Sarana prasarana, dan atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tamu</li> <li>- Komputer dengan akses internet</li> <li>- Alat Tulis Kantor</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SDM yang memiliki pengetahuan di bidang aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan</li> <li>- SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi, SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan</li> <li>- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ul>



## 2. Standar Pelayanan Konsultasi Kelembagaan dan Analisis Jabatan

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Masyarakat atau pengguna layanan menyampaikan permohonan tertulis, ditujukan ke alamat: Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, Ub. Kepala Bagian Organisasi Jl. Raya Padang Panjang No. 01 Manna Kecamatan Kota Manna</li> <li>Datang langsung ke Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan] --&gt; B[Sekretaris Daerah]     B --&gt; C[Bagian Organisasi]     C --&gt; D[Pejabat/ Petugas Pemberi Layanan]     D --&gt; A     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.</li> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Sekretariat Daerah dengan menunjukkan identitas pribadi untuk mendapatkan informasi di Bagian Organisasi</li> </ol> </li> <li>Sekretaris Daerah mendisposisi surat permohonan kepada Bagian Organisasi</li> <li> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kepala Bagian Organisasi dapat melayani langsung memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan (pemohon)</li> <li>Kepala Bagian Organisasi mendisposisi/menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi pelayanan publik yang dibutuhkan pengguna layanan (pemohon)</li> </ol> </li> <li>Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan informasi kepada pengguna layanan (pemohon)</li> <li>Pejabat/pegawai yang ditunjuk mencatat pada lembar konsultasi dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bagian Organisasi</li> </ol>
3	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan yang disampaikan melalui Surat Permohonan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima jawaban 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Bagian Organisasi</li> </ul> </li> <li>Permohonan yang disampaikan dengan datang langsung: <ul style="list-style-type: none"> <li>1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan</li> </ul> </li> </ol>
4	Biaya/ tariff	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Layanan Konsultasi Kelembagaan dan Analisis Jabatan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung ke Bagian Organisasi atau secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan dapat melalui email : <a href="mailto:bagorbengkuluselatan@gmail.com">bagorbengkuluselatan@gmail.com</a> atau website ke Bagian Organisasi: <a href="https://bagor.bengkuluselatankab.go.id">https://bagor.bengkuluselatankab.go.id</a>.</li> </ul>

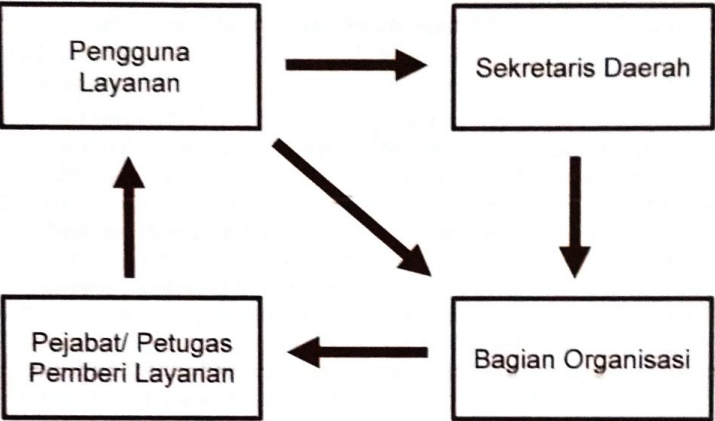


**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;</li> <li>4) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019;</li> <li>5) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 34 Tahun 2011 tentang Pedoman Evaluasi Jabatan;</li> <li>7) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2012 tentang Analisis Jabatan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;</li> <li>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penetapan Kelas Jabatan di Lingkungan Instansi Pemerintah;</li> <li>9) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja;</li> <li>10) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 45 Tahun 2022 tentang Jabatan Pelaksana Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah</li> <li>11) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2023 tentang Jabatan Fungsional;</li> <li>12) Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan;</li> <li>13) Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 4 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.</li> </ol>
2	Sarana prasarana, dan atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer/Laptop</li> <li>- Printer</li> <li>- Alat Tulis Kantor</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	SDM yang menguasai dan memahami kebijakan terkait kelembagaan dan analisis jabatan
4	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan</li> <li>- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ul>



### 3. Standar Pelayanan Konsultasi Kinerja dan Reformasi Birokrasi

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Masyarakat atau pengguna layanan menyampaikan permohonan tertulis, ditujukan ke alamat: Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, Ub. Kepala Bagian Organisasi Jl. Raya Padang Panjang No. 01 Manna Kecamatan Kota Manna</li> <li>Datang langsung ke Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan] --&gt; B[Sekretaris Daerah]     B --&gt; C[Bagian Organisasi]     C --&gt; D[Pejabat/ Petugas Pemberi Layanan]     D --&gt; A     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.</li> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Sekretariat Daerah dengan menunjukkan identitas pribadi untuk mendapatkan informasi di Bagian Organisasi</li> </ol> </li> <li>Sekretaris Daerah mendisposisi surat permohonan kepada Bagian Organisasi</li> <li> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kepala Bagian Organisasi dapat melayani langsung memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan (pemohon)</li> <li>Kepala Bagian Organisasi mendisposisi/menugaskan pejabat/ pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi pelayanan publik yang dibutuhkan pengguna layanan (pemohon)</li> </ol> </li> <li>Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan informasi kepada pengguna layanan (pemohon)</li> <li>Pejabat/pegawai yang ditunjuk mencatat pada lembar konsultasi dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bagian Organisasi</li> </ol>
3	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan yang disampaikan melalui Surat Permohonan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima jawaban 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Bagian Organisasi</li> </ul> </li> <li>Permohonan yang disampaikan dengan datang langsung: <ul style="list-style-type: none"> <li>1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan</li> </ul> </li> </ol>
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Layanan Konsultasi Kinerja dan Reformasi Birokrasi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung ke Bagian Organisasi atau secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan dapat melalui email : <a href="mailto:bagorbengkuluselatan@gmail.com">bagorbengkuluselatan@gmail.com</a> atau website Bagian Organisasi: <a href="https://bagor.bengkuluselatankab.go.id">https://bagor.bengkuluselatankab.go.id</a>.</li> </ul>

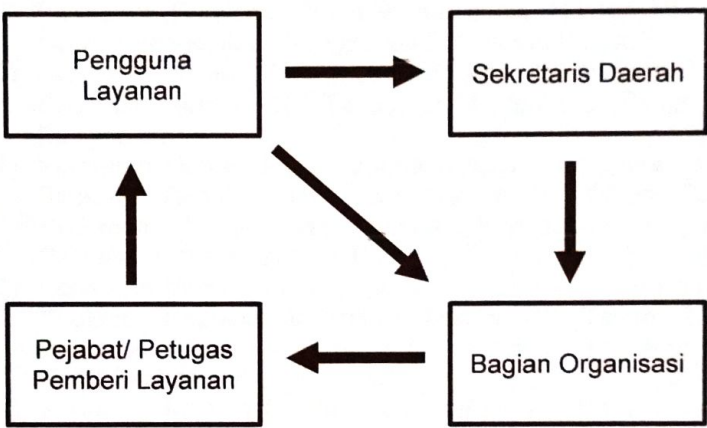


**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;</li> <li>4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;</li> <li>6) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;</li> <li>7) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja;</li> <li>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Agen Perubahan Di Instansi Pemerintah;</li> <li>9) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja Dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;</li> <li>10) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024;</li> <li>11) Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan;</li> <li>12) Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkulu Selatan;</li> <li>13) Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 4 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.</li> </ol>
2	Sarana prasarana, dan atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer/Laptop</li> <li>- Printer</li> <li>- Alat Tulis Kantor</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	SDM yang menguasai dan memahami kebijakan terkait Kinerja dan Reformasi Birokrasi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan</li> <li>- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ul>



#### 4. Standar Pelayanan Konsultasi Pelayanan Publik dan Tata laksana

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Masyarakat atau pengguna layanan menyampaikan permohonan tertulis, ditujukan ke alamat: Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, Ub. Kepala Bagian Organisasi Jl. Raya Padang Panjang No. 01 Manna Kecamatan Kota Manna</li> <li>Datang langsung ke Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan] --&gt; B[Sekretaris Daerah]     B --&gt; C[Bagian Organisasi]     C --&gt; D[Pejabat/ Petugas Pemberi Layanan]     D --&gt; A     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.</li> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Sekretariat Daerah dengan menunjukkan identitas pribadi untuk mendapatkan informasi di Bagian Organisasi</li> </ol> </li> <li>Sekretaris Daerah mendisposisi surat permohonan kepada Bagian Organisasi</li> <li> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kepala Bagian Organisasi dapat melayani langsung memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan (pemohon)</li> <li>Kepala Bagian Organisasi mendisposisi/menugaskan pejabat/ pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi pelayanan publik yang dibutuhkan pengguna layanan (pemohon)</li> </ol> </li> <li>Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan informasi kepada pengguna layanan (pemohon)</li> <li>Pejabat/pegawai yang ditunjuk mencatat pada lembar konsultasi dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bagian Organisasi</li> </ol>
3	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan yang disampaikan melalui Surat Permohonan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima jawaban 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Bagian Organisasi</li> </ul> </li> <li>Permohonan yang disampaikan dengan datang langsung: <ul style="list-style-type: none"> <li>1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan</li> </ul> </li> </ol>
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Layanan Konsultasi Pelayanan Publik dan Tata laksana
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung ke Bagian Organisasi atau secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan dapat melalui email : <a href="mailto:bagorbengkuluselatan@gmail.com">bagorbengkuluselatan@gmail.com</a> atau website Bagian Organisasi: <a href="https://bagor.bengkuluselatankab.go.id">https://bagor.bengkuluselatankab.go.id</a>.</li> </ul>

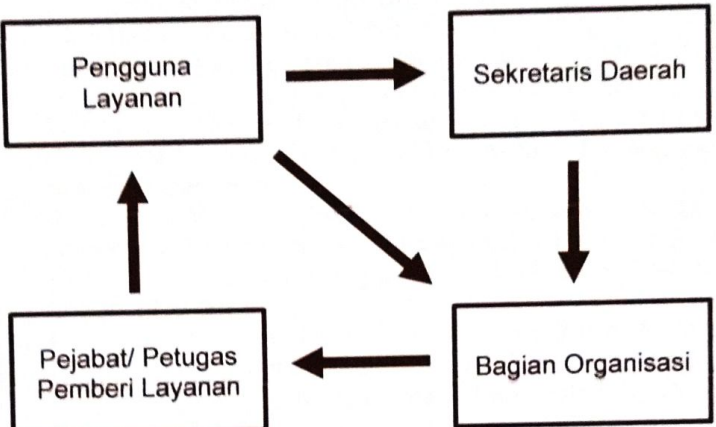


**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;</li> <li>4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>7) 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>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li> <li>9) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah;</li> <li>10) Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan;</li> <li>11) Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 4 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.</li> </ol>
2	Sarana prasarana, dan atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer/Laptop</li> <li>- Printer</li> <li>- Alat Tulis Kantor</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	SDM yang menguasai dan memahami kebijakan terkait Kinerja dan Reformasi Birokrasi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan</li> <li>- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).</li> </ul>



## 5. Standar Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Masyarakat atau pengguna layanan menyampaikan permohonan tertulis, ditujukan ke alamat: Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, Ub. Kepala Bagian Organisasi Jl. Raya Padang Panjang No. 01 Manna Kecamatan Kota Manna</li> <li>Datang langsung ke Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.</li> </ol>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan] --&gt; B[Sekretaris Daerah]     B --&gt; C[Bagian Organisasi]     C --&gt; D[Pejabat/ Petugas Pemberi Layanan]     D --&gt; A     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.</li> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Sekretariat Daerah dengan menunjukkan identitas pribadi untuk mendapatkan informasi di Bagian Organisasi</li> </ol> </li> <li>Sekretaris Daerah mendisposisi surat permohonan kepada Bagian Organisasi</li> <li> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kepala Bagian Organisasi dapat melayani langsung memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna layanan (pemohon)</li> <li>Kepala Bagian Organisasi mendisposisi/menugaskan pejabat/ pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi pelayanan publik yang dibutuhkan pengguna layanan (pemohon)</li> </ol> </li> <li>Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan informasi kepada pengguna layanan (pemohon)</li> <li>Pejabat/pegawai yang ditunjuk mencatat pada lembar konsultasi dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bagian Organisasi</li> </ol>
3	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan yang disampaikan melalui Surat Permohonan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Menerima jawaban 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Bagian Organisasi</li> </ul> </li> <li>Permohonan yang disampaikan dengan datang langsung: <ul style="list-style-type: none"> <li>1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan</li> </ul> </li> </ol>
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Layanan Pengaduan Pelayanan Publik
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung ke Bagian Organisasi atau secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan</li> <li>Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan dapat melalui email : <a href="mailto:bagorbengkuluselatan@gmail.com">bagorbengkuluselatan@gmail.com</a> atau website Bagian Organisasi: <a href="https://bagor.bengkuluselatankab.go.id">https://bagor.bengkuluselatankab.go.id</a>.</li> </ul>



**B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;</li> <li>4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024</li> <li>8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>9) Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan;</li> <li>10) Peraturan Bupati Bengkulu Selatan Nomor 4 Tahun 2023 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan.</li> </ol>
2	Sarana prasarana, dan atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komputer/Laptop</li> <li>- Printer</li> <li>- Alat Tulis Kantor</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	SDM yang menguasai dan memahami kebijakan terkait Kinerja dan Reformasi Birokrasi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan</li> <li>- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ul>