



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
SEKRETARIAT DAERAH
Jl. Pahlawan No. 110 Telp. (031) 3524001 - 3524011
SURABAYA - 60174

KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR : 188/ 73 /KPTS/031.3/2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR

KEPALA BIRO ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, dan juga guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- b. Bahwa sebagaimana dimaksud huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5679);
4. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 - 2025;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik ;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/ Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, dan BUMD;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 18 Tahun 2021 tentang Road map Reformasi Birokrasi 2020—2024;
10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Tahun 2011 Nomor 7 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Tahun 2016 Nomor 10 Seri D, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 65).

M E M U T U S K A N :

Menetapkan

- PERTAMA** : Menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA** : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum PERTAMA, seluruh pegawai wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam pedoman yang dituangkan dalam Lampiran Keputusan ini.

KETIGA...

- KETIGA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.
KEEMPAT : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Surabaya
Pada tanggal : 21 Januari 2022

a.n. GUBERNUR JAWA TIMUR
Asisten Administrasi Umum
u.b

Kepala Biro Organisasi



Dr. RAMLIYANTO, SP., M.P.

Pembina Utama Muda

NIP. 19710227 199903 1 005

STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA PELAYANAN PUBLIK

I. Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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 2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Biro Organisasi] A -- 1b --> D[Kabag Tata Laksana] B -- 2 --> D D -- 3 --> C[Pelaksana Pelayanan] C --> A B --> D </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi 1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Tata Laksana 2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Tata Laksana 3 Kabag Tata Laksana memberikan disposisi/ menugaskan Pejabat/Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan 4 Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu 5 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan 6 Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1 Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi 2 Datang Langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan
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"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan pelayanan publik
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - 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 : Pelayanan Data & Informasi

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Timur - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 115 Tahun 2018 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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 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"> - Materi konsultasi yang jelas - Waktu kunjungan konsultasi - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi <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 --> B[Kepala Biro Organisasi] A -- 1b --> D[Kabag Tata Laksana] B -- 2 --> D D -- 3 --> C[Pelaksana Pelayanan] B --> A C --> 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"> 2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya 2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
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"> - Materi audensi yang jelas - Waktu kunjungan audensi - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi <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 --> B[Kepala Biro Organisasi] A -- 1b --> D[Kabag Tata Laksana] B -- 2 --> D D -- ε --> C[Pelaksana Pelayanan] C --> A B --> 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"> - 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 : Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan dengan audensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan 2. Audensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya 2. Pejabat yang menerima audensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi

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

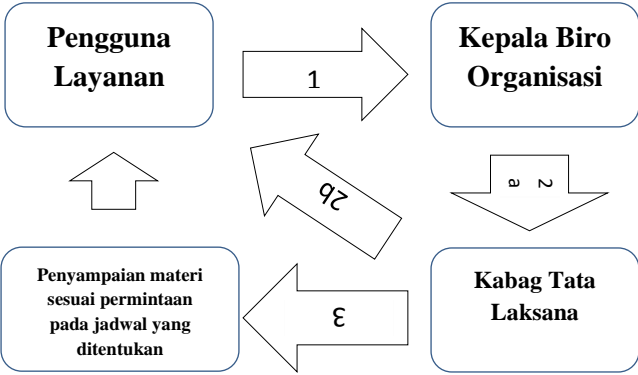
Kepala Biro Organisasi



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 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2a --> C[Pejabat/Pegawai] C -- 2b --> D[Penyampaian materi sesuai permintaan pada jadwal yang ditentukan] D -- 3 --> A A -- 4 --> E[Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik] A -- 5 --> F[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"> - SuKMa-e Jatim - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - www.jipp.jatimprov.go.id

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

Jenis Pelayanan : Penyediaan Narasumber

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	5 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan 2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pejabat yang menerima menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
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

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"> - Nama dan Alamat Lengkap - Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan inmateril yang diderita - Permintaan penyelesaian yang diajukan - Tempat, Waktu penyampaian, dan Tanda Tangan <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 --> B[Kepala Biro Organisasi] A -- 1b --> D[Kabag Tata Laksana] B -- 2 --> D D -- 3 --> C[Pelaksana Pelayanan] C --> 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"> - 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 : Layanan Pengaduan Pelayanan Publik

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik - 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 hari penyampaian pengaduan 2. Masalah pelayanan publik yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 30 hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman
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

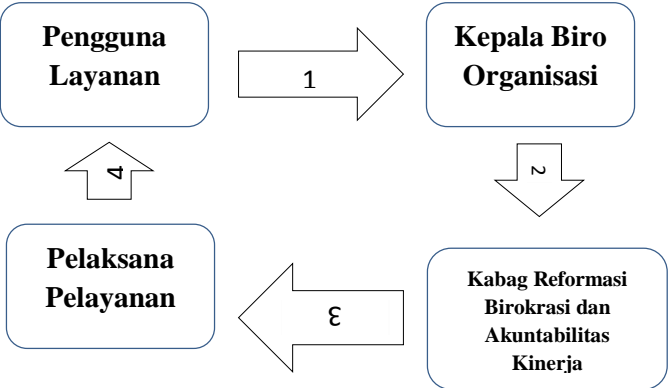
Kepala Biro Organisasi



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

STANDAR PELAYANAN PELAKSANAAN BUDAYA KERJA

I. Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60174 Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag RB dan Akuntabilitas Kabag RB dan Akuntabilitas memberikan disposisi/ menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu Pengguna Layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Datang Langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Pelaksanaan Budaya Kerja baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy dan softcopy), antara lain:

		<ul style="list-style-type: none"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan Pelaksanaan Budaya Kerja
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - SuKMa-e Jatim - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 082233357979 - Whatsapp : 082233357979

Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan daerah No. 7 tahun 2019 tentang RPJMD Provinsi Jawa Timur tahun 2019-2024 - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Gubernur No. 38 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Provinsi Jawa Timur tahun 2020-2024 - Peraturan Menteri PAN-RB No. 39 Th. 2012 ttg Pedoman Pengembangan Budaya Kerja - Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2011 tentang pedoman pelaksanaan program manajemen perubahan - Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 75 tahun 2014 tentang Pedoman Pengembangan Penerapan Budaya Kerja - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 39 tahun 2021 tentang budaya kerja cepat, efektif/efisien, tanggap, transparan, akuntabel dan responsif - Peraturan Gubernur No. 48 tahun 2020 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelaksanaan Budaya kerja 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) 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 setiap bulan sekali

Kepala Biro Organisasi



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

STANDAR PELAYANAN PELAKSANAAN BUDAYA KERJA

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"> - Materi konsultasi yang jelas - Waktu kunjungan konsultasi - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi <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 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> </div> <p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi</p> <p>2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag RB dan Akuntabilitas Kinerja</p> <p>3. Kabag RB dan Akuntabilitas Kinerja 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 - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 082233357979 - Whatsapp : 082233357979

Jenis Pelayanan : Konsultasi

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 Nomor 75 tahun 2014 tentang Pedoman Pengembangan Penerapan Budaya Kerja - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 39 tahun 2021 tentang budaya kerja cepat, efektif/efisien, tanggap, transparan, akuntabel dan responsif - Peraturan Gubernur No. 48 tahun 2020 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 Peningkatan Kinerja Aparatur 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	3 (tiga) orang

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

Kepala Biro Organisasi



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

STANDAR PELAYANAN PELAKSANAAN BUDAYA KERJA

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"> - Materi audensi yang jelas - Waktu kunjungan audensi - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi <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	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <p>1 Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi</p> <p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag RB dan Akuntabilitas Kinerja</p> <p>3 Kabag RB dan Akuntabilitas Kinerja / 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"> - SuKMa-e Jatim - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 082233357979 - Whatsapp : 082233357979

Jenis Pelayanan : Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 75 tahun 2014 tentang Pedoman Pengembangan Penerapan Budaya Kerja - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 39 tahun 2021 tentang budaya kerja cepat, efektif/efisien, tanggap, transparan, akuntabel dan responsif - Peraturan Gubernur No. 48 tahun 2020 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Peningkatan Kinerja Aparatur dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Peningkatan Kinerja Aparatur
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan dengan audensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan 2. Audensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi dijamin keabsahannya2. Pejabat yang menerima audiensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) bulan sekali

Kepala Biro Organisasi



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

STANDAR PELAYANAN PELAKSANAAN BUDAYA KERJA

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	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja] C -- 3 --> D[Penyampaian materi sesuai permintaan pada jadwal yang ditentukan] D -- 4 --> A </pre> </div> <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>
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 penunjukkan / penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - SuKMa-e Jatim - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 082233357979 - Whatsapp : 082233357979

Jenis Pelayanan : Penyediaan Narasumber

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan daerah No. 7 tahun 2019 tentang RPJMD Provinsi Jawa Timur tahun 2019-2024 - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Gubernur No. 38 tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Provinsi Jawa Timur tahun 2020-2024 - Peraturan Menteri PAN-RB No. 39 Th. 2012 ttg Pedoman Pengembangan Budaya Kerja - Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2011 tentang pedoman pelaksanaan program manajemen perubahan - Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 75 tahun 2014 tentang Pedoman Pengembangan Penerapan Budaya Kerja - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 39 tahun 2021 tentang budaya kerja cepat, efektif/efisien, tanggap, transparan, akuntabel dan responsif - Peraturan Gubernur No. 48 tahun 2020 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait pelaksanaan Budaya Kerja dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Budaya Kerja
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang

6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan 2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pejabat yang menerima menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) bulan sekali

Kepala Biro Organisasi



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

STANDAR PELAYANAN PELAKSANAAN BUDAYA KERJA

V. 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"> - Nama dan Alamat Lengkap - Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan inmateril yang diderita - Permintaan penyelesaian yang diajukan - Tempat, Waktu penyampaian, dan Tanda Tangan <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 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- ~ --> C[Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja] C -- ε --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- ~ --> A </pre> </div> <p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi</p> <p>2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag RB dan Akuntabilitas Kinerja</p> <p>3. Kabag RB dan Akuntabilitas Kinerja / 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 diadakan</p>

4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak Lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang Peningkatan Kinerja Aparatur
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - SuKMa-e Jatim - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 082233357979 - Whatsapp : 082233357979

Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Gubernur No. 48 tahun 2020 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu 2. Komputer dengan akses Internet 3. Printer 4. Pesawat Telepon 5. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait pelaksanaan Budaya Kerja dan Program-program yang akan dijalankan

		2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 hari penyampaian pengaduan 2. Masalah pelaksanaan budaya kerja yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 30 hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pengaduan pelayanan dijamin kerahasiannya, jika pengadu tidak ingin diketahui identitasnya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) bulan sekali

Kepala Biro Organisasi



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

**STANDAR PELAYANAN PEMBINAAN DAN PENGENDALIAN
KELEMBAGAAN KABUPATEN/ KOTA**

I. Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60174 Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 2 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Datang Langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	<p>Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Pembinaan dan pengendalian kelembagaan kabupaten/ kota baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy dan softcopy), antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan Pembinaan dan pengendalian kelembagaan kabupaten/ kota
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - SuKMa-e Jatim - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :

Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Timur - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 48 Tahun 2020 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu 2. Komputer dengan akses Internet 3. Printer 4. Pesawat Telepon 5. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pembinaan dan pengendalian kelembagaan kabupaten/ kota 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) 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 PEMBINAAN DAN PENGENDALIAN
KELEMBAGAAN KABUPATEN/KOTA**

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"> - Materi konsultasi yang jelas - Waktu kunjungan konsultasi - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi <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 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> 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 Kelembagaan dan Analisis Jabatan</p> <p>3 Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan 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	<p>1 Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban paling lambat 15 hari kerja setelah surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi</p> <p>2 Datang Langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan konsultasi disampaikan</p>
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"> - SuKMa-e Jatim - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 081233381522 - Whatsapp : 081233381522 - 081553238269
---	--	---

Jenis Pelayanan : Konsultasi

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 48 Tahun 2020 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pembinaan dan pengendalian kelembagaan kabupaten/ kota dan Program-program yang akan dijalankan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan 2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya 2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

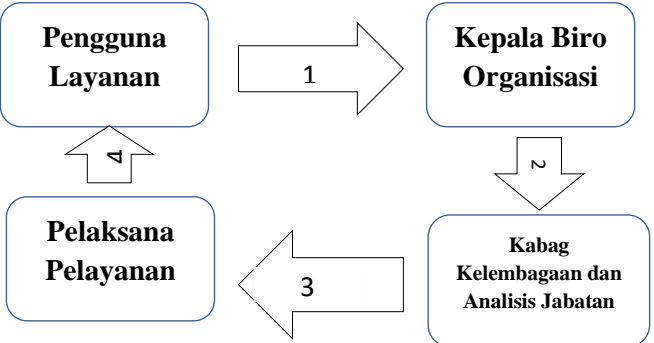
Kepala Biro Organisasi



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

**STANDAR PELAYANAN PEMBINAAN DAN PENGENDALIAN
KELEMBAGAAN KABUPATEN/ KOTA**

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"> - Materi audensi yang jelas - Waktu kunjungan audensi - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi <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), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu dan menunjukkan permohonan audensi dengan jelas</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <p>1 Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi 2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Tata Laksana 3 Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan yang bertugas menerima audensi 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"> - SuKMa-e Jatim - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 081233381522 - Whatsapp : 081233381522 - 081553238269

Jenis Pelayanan : Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 48 Tahun 2020 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pembinaan dan pengendalian kelembagaan kabupaten/ kota dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Pembinaan dan pengendalian kelembagaan kabupaten/ kota
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan dengan audensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan 2. Audensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya 2. Pejabat yang menerima audensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
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 PEMBINAAN DAN PENGENDALIAN
KELEMBAGAAN KABUPATEN/ KOTA**

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 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2a --> C[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] C -- 2b --> D[Penyampaian materi sesuai permintaan pada jadwal yang ditentukan] D -- 3 --> A </pre> <p>1 Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi permintaan narasumber yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan 2a Kepala Biro mendisposisi kepada pejabat/pegawai berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, atau dapat langsung menjadi narasumber 2b Informasi disampaikan kepada pemohon 3 Pejabat atau Pegawai yang ditunjuk memberikan materi kepada pengguna layanan</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban paling lambat 2 hari sebelum pelaksanaan kegiatan
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"> - SuKMa-e Jatim - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 081233381522 - Whatsapp : 081233381522 - 081553238269

Jenis Pelayanan : Penyediaan Narasumber

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 48 Tahun 2020 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pembinaan dan pengendalian kelembagaan kabupaten/ kota dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Pembinaan dan pengendalian kelembagaan kabupaten/ kota
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan 2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pejabat yang menerima menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

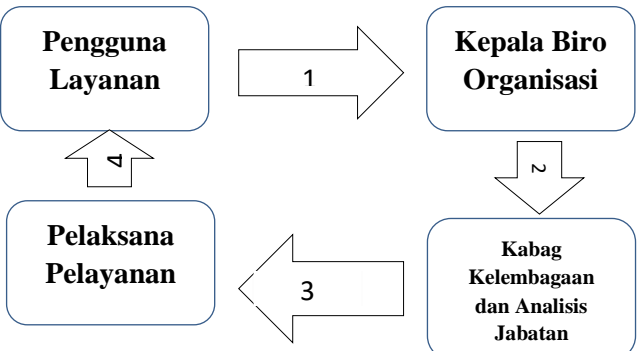
Kepala Biro Organisasi



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

**STANDAR PELAYANAN PEMBINAAN DAN PENGENDALIAN
KELEMBAGAAN KABUPATEN/ KOTA**

V. 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"> - Nama dan Alamat Lengkap - Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan inmateril yang diderita - Permintaan penyelesaian yang diajukan - Tempat, Waktu penyampaian, dan Tanda Tangan <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</p> <p>2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan</p> <p>3 Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan/ Pegawai yang bertugas menindaklanjuti disposisi yang diberikan</p> <p>4 Pejabat atau Pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 2 hari surat pengaduan diterima oleh Kepala Biro Organisasi

		2. Tergantung dengan permasalahan yang diajukan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak Lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang Pembinaan dan pengendalian kelembagaan kabupaten/ kota
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - SuKMa-e Jatim - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 081233381522 - Whatsapp : 081233381522 - 081553238269

Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 48 Tahun 2020 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu 2. Komputer dengan akses Internet 3. Printer 4. Pesawat Telepon 5. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pembinaan dan pengendalian kelembagaan kabupaten/ kota dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan

4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 hari penyampaian pengaduan 2. Masalah Pembinaan dan pengendalian kelembagaan kabupaten/ kota yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 30 hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman
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

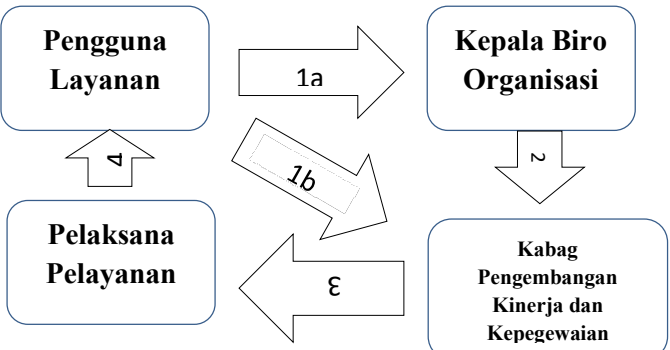
Kepala Biro Organisasi



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

STANDAR PELAYANAN AKUNTABILITAS KINERJA

Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

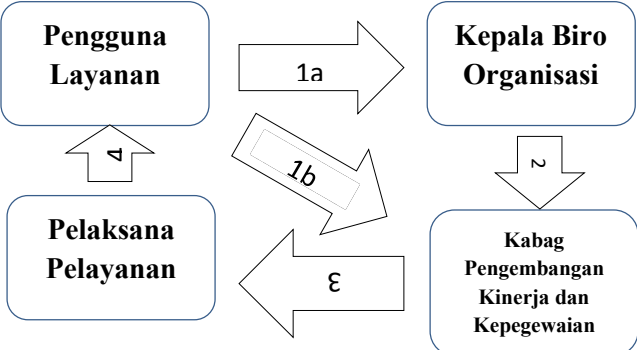
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60174 Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD PL[Pengguna Layanan] -- 1a --> KBO[Kepala Biro Organisasi] PL -- 1b --> KPKK[Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian] KBO -- 2 --> KPKK KPKK -- 3 --> P[Informasi] P -- 4 --> P P -- 5 --> P </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi 1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian 2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian 3 Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan 4 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan 5 Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Datang Langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	<p>Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Akuntabilitas Kinerja baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy dan softcopy), antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan Akuntabilitas Kinerja
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - E-Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :

Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Timur - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 115 Tahun 2018 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Akuntabilitas Kinerja 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) 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 AKUNTABILITAS KINERJA

Jenis Pelayanan : Konsultasi

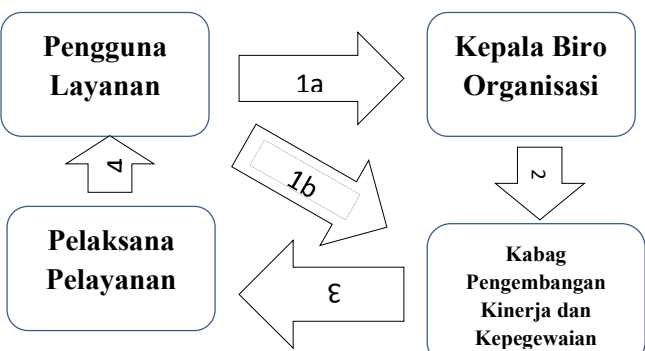
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materi konsultasi yang jelas - Waktu kunjungan konsultasi - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi <p>Ditujukan ke alamat :</p> <p>Biro 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	 <p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi</p> <p>1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian</p> <p>2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Tata Laksana</p> <p>3 Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian 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	<p>1 Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi</p> <p>2 Datang Langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan konsultasi disampaikan</p>
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"> - Kuisiner SKM - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - www.jipp.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 081233381522 - Whatsapp : 081233381522 - 081553238269

Jenis Pelayanan : Konsultasi

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu2. Komputer dengan akses Internet3. Printer4. Pesawat Telepon5. Mesin Fax6. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Akuntabilitas Kinerja dan Program-program yang akan dijalankan2. 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	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi Atasan Langsung2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi dijamin keabsahannya2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN AKUNTABILITAS KINERJA

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"> - Materi audensi yang jelas - Waktu kunjungan audensi - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi <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	 <p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi</p> <p>1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian</p> <p>2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Tata Laksana</p> <p>3 Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian / 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"> - E-Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :

Jenis Pelayanan : Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu2. Komputer dengan akses Internet3. Printer4. Pesawat Telepon5. Mesin Fax6. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Akuntabilitas Kinerja dan Program-program yang akan dijalankan2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Akuntabilitas Kinerja
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi Atasan Langsung2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pertemuan dengan audensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan2. Audensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi dijamin keabsahannya2. Pejabat yang menerima audensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN AKUNTABILITAS KINERJA

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 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian] C -- 3 --> D[Penyampaian materi sesuai permintaan pada jadwal yang ditentukan] D --> A A -- 2b --> B </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>
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 penunjukkan / penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - E-Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :

Jenis Pelayanan : Penyediaan Narasumber

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu2. Komputer dengan akses Internet3. Printer4. Pesawat Telepon5. Mesin Fax6. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Akuntabilitas Kinerja dan Program-program yang akan dijalankan2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Akuntabilitas Kinerja
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi Atasan Langsung2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan2. Pejabat yang menerima menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN AKUNTABILITAS KINERJA

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"> - Nama dan Alamat Lengkap - Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan inmateril yang diderita - Permintaan penyelesaian yang diajukan - Tempat, Waktu penyampaian, dan Tanda Tangan <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	<p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi</p> <p>1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian</p> <p>2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Tata Laksana</p> <p>3 Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian/ Pegawai yang bertugas menindaklanjuti disposisi yang diberikan</p> <p>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 diadukan</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak Lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang Akuntabilitas Kinerja
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Kuisioner SKM - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 081233381522 - Whatsapp : 081233381522 - 081553238269

Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik - 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Akuntabilitas Kinerja dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 hari penyampaian pengaduan 2. Masalah Akuntabilitas Kinerja yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 30 hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman
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

STANDAR PELAYANAN KELEMBAGAAN PERANGKAT DAERAH

Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

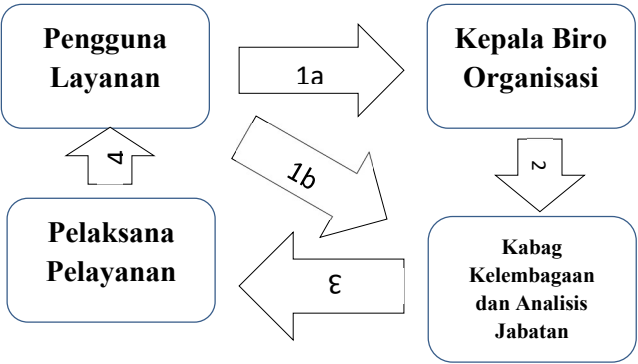
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60174 Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 1b --> C[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] C -- ε --> D[Pelaksana Pelayanan] D --> E[Pengguna Layanan] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi 1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian 2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian 3 Kabag Kelembagaan Perangkat daerah dan Analisis Jabatan memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan 4 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan 5 Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Datang Langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	<p>Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Kelembagaan Perangkat daerah baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy dan softcopy), antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan Kelembagaan Perangkat daerah
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - E-Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :

Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Timur - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 115 Tahun 2018 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu 2. Komputer dengan akses Internet 3. Printer 4. Pesawat Telepon 5. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Kelembagaan Perangkat daerah 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) 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 KELEMBAGAAN PERANGKAT DAERAH

Jenis Pelayanan : Konsultasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi : <ul style="list-style-type: none"> Materi konsultasi yang jelas Waktu kunjungan konsultasi Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi Ditujukan ke alamat : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Alun-alun Contong, Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60174 Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan Perangkat daerah dan Analisis Jabatan Kabag Kelembagaan Perangkat daerah dan Analisis Jabatan memberikan disposisi/ menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi 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	<ul style="list-style-type: none"> - Kuisoner SKM - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 081233381522 - Whatsapp : 081233381522 - 081553238269
---	--	--

Jenis Pelayanan : Konsultasi

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Kelembagaan Perangkat daerah 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan 2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya 2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN KELEMBAGAAN PERANGKAT DAERAH

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"> - Materi audensi yang jelas - Waktu kunjungan audensi - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi <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 --> B[Kepala Biro Organisasi] A -- 1b --> D[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] B -- 2 --> D D -- 3 --> C[Pelaksana Pelayanan] </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 Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian</p> <p>2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Tata Laksana</p> <p>3 Kabag Kelembagaan Perangkat daerah dan 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"> - E-Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - www.jipp.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Kelembagaan Perangkat daerah dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Kelembagaan Perangkat daerah
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan dengan audiensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan 2. Audiensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya 2. Pejabat yang menerima audiensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN KELEMBAGAAN PERANGKAT DAERAH

Jenis Pelayanan : Penyediaan Narasumber

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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 Tersedianya Pejabat/ petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2a --> C[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] C -- 2b --> B B -- 3 --> D[Penyampaian materi sesuai permintaan pada jadwal yang ditentukan] D --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi permintaan narasumber yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan <ol style="list-style-type: none"> Kepala Biro mendisposisi kepada pejabat/pegawai berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, atau dapat langsung menjadi narasumber Informasi disampaikan kepada pemohon Pejabat atau Pegawai yang ditunjuk memberikan materi kepada pengguna layanan
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 penunjukkan / penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Kuisoner SKM - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - www.jipp.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 081233381522 - Whatsapp : 081233381522 - 081553238269

Jenis Pelayanan : Penyediaan Narasumber

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ol style="list-style-type: none"> 7. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu 8. Komputer dengan akses Internet 9. Printer 10. Pesawat Telepon 11. Mesin Fax 12. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 3. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Kelembagaan Perangkat Daerah dan Program-program yang akan dijalankan 4. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Kelembagaan Perangkat daerah
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 3. Supervisi Atasan Langsung 4. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan 2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pejabat yang menerima menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN KELEMBAGAAN PERANGKAT DAERAH

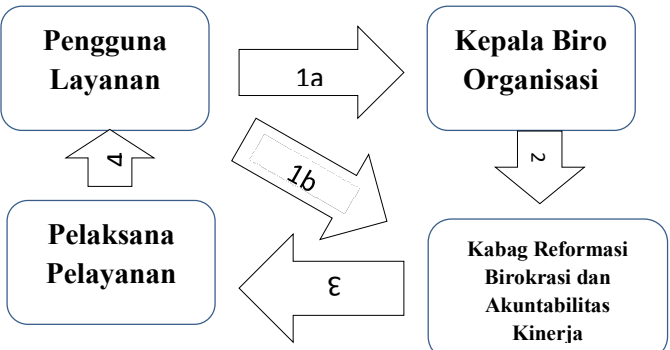
Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan Pelayanan Publik

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama dan Alamat Lengkap - Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan inmateril yang diderita - Permintaan penyelesaian yang diajukan - Tempat, Waktu penyampaian, dan Tanda Tangan <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>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi</p> <p>1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian</p> <p>2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan Perangkat daerah dan Analisis Jabatan</p> <p>3 Kabag Kelembagaan Perangkat daerah dan Analisis Jabatan / Pegawai yang bertugas menindaklanjuti disposisi yang diberikan</p> <p>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 diajukan</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak Lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang Kelembagaan Perangkat daerah
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik - 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu 2. Komputer dengan akses Internet 3. Printer 4. Pesawat Telepon 5. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Kelembagaan Perangkat daerah dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 hari penyampaian pengaduan 2. Masalah Kelembagaan Perangkat daerah yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 30 hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman
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

STANDAR PELAYANAN AKUNTABILITAS KINERJA

Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60174 Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD PL[Pengguna Layanan] -- 1a --> KBO[Kepala Biro Organisasi] PL -- 1b --> KRBA[Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja] KBO -- 2 --> KRBA KRBA -- 3 --> PL P[Pelaksana Pelayanan] -- 4 --> PL PL -- 5 --> KBO </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi 1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja 2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja 3 Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan 4 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan 5 Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Datang Langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	<p>Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Akuntabilitas Kinerja baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy dan softcopy), antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan Akuntabilitas Kinerja
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Si-AKIP - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : subbagak.jatim@gmail.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 087854164856

	- Whatsapp : 087854164856
--	---------------------------

Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Presiden No. 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah - Peraturan Menteri PANRB No. 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 20 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Satuan Kerja Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur Dan Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota Se Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Akuntabilitas Kinerja 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) 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 AKUNTABILITAS KINERJA

Jenis Pelayanan : Konsultasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi : <ul style="list-style-type: none"> - Materi konsultasi yang jelas - Waktu kunjungan konsultasi - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi Ditujukan ke alamat : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Alun-alun Contong, Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60174 2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai

		alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi 1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja 2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Tata Laksana 3 Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan 4 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan 5 Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi 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	<ul style="list-style-type: none"> - Akuntabilitas Kinerja - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 087854164856 - Whatsapp : 087854164856

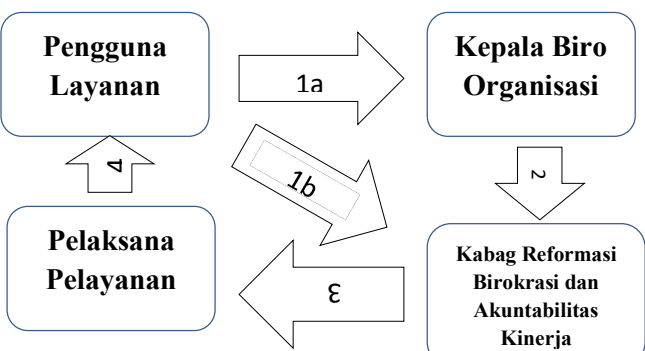
Jenis Pelayanan : Konsultasi

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Presiden No. 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah - Peraturan Menteri PANRB No. 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 20 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Satuan Kerja Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur Dan Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota Se Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu

	fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 2. Komputer dengan akses Internet 3. Printer 4. Pesawat Telepon 5. Mesin Fax 6. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Akuntabilitas Kinerja 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan 2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya 2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN AKUNTABILITAS KINERJA

Jenis Pelayanan : Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

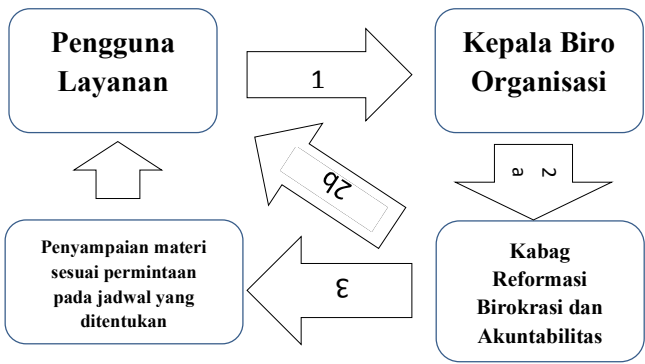
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materi audensi yang jelas - Waktu kunjungan audensi - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi <p>Ditujukan ke alamat :</p> <p>Biro Organisasi 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	 <p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi</p> <p>1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja</p> <p>2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja</p> <p>3 Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja / 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"> - Si-AKIP - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 087854164856 - Whatsapp : 087854164856

Jenis Pelayanan : Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Presiden No. 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah - Peraturan Menteri PANRB No. 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 20 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Satuan Kerja Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur Dan Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota Se Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Akuntabilitas Kinerja dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Akuntabilitas Kinerja
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan dengan audensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan 2. Audensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya 2. Pejabat yang menerima audensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN AKUNTABILITAS KINERJA

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 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas] C -- 3 --> D[Penyampaian materi sesuai permintaan pada jadwal yang ditentukan] D --> A C -- 2b --> E[Penyampaian materi sesuai permintaan pada jadwal yang ditentukan] E --> A </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>
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 penunjukkan / penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Si-AKIP - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 087854164856 - Whatsapp : 087854164856

Jenis Pelayanan : Penyediaan Narasumber

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">- Peraturan Presiden No. 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah- Peraturan Menteri PANRB No. 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah- Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 20 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Satuan Kerja Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur Dan Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota Se Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu2. Komputer dengan akses Internet3. Printer4. Pesawat Telepon5. Mesin Fax6. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Akuntabilitas Kinerja dan Program-program yang akan dijalankan2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Akuntabilitas Kinerja
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi Atasan Langsung2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan2. Pejabat yang menerima menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN AKUNTABILITAS KINERJA

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"> - Nama dan Alamat Lengkap - Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan immateril yang diderita - Permintaan penyelesaian yang diajukan - Tempat, Waktu penyampaian, dan Tanda Tangan <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>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi</p> <p>1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja</p> <p>2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja</p> <p>3 Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja / Pegawai yang bertugas menindaklanjuti disposisi yang diberikan</p> <p>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 diadukan</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak Lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang Akuntabilitas Kinerja
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Kuisiner SKM - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com

		<ul style="list-style-type: none"> - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : 087854164856 - Whatsapp : 087854164856
--	--	---

Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Presiden No. 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah - Peraturan Menteri PANRB No. 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 20 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Satuan Kerja Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur Dan Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota Se Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Akuntabilitas Kinerja dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 hari penyampaian pengaduan 2. Masalah Akuntabilitas Kinerja yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 30 hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman
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

STANDAR PELAYANAN ANALISIS DAN FORMASI JABATAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60174 Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Biro Organisasi] A -- 1b --> D[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] B -- 2 --> D D -- 3 --> C[Pelaksana Pelayanan] C -- ε --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi 1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian 2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian 3 Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan 4 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan 5 Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Datang Langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Analisis dan formasi jabatan Aparatur baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy dan softcopy), antara lain: <ul style="list-style-type: none"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan Analisis dan formasi jabatan Aparatur
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - E- Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :

Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Timur - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 115 Tahun 2018 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Analisis dan formasi jabatan Aparatur 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) 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 ANALISIS DAN FORMASI JABATAN

Jenis Pelayanan : Konsultasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi : <ul style="list-style-type: none"> Materi konsultasi yang jelas Waktu kunjungan konsultasi Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi Ditujukan ke alamat : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Alun-alun Contong, Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60174 Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Biro Organisasi] A -- 1b --> D[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] B -- 2 --> D D -- 3 --> C[Pelaksana Pelayanan] C -- 4 --> A A -- 5 --> B </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi 1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian 2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan 3 Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan 4 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan 5 Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi 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	<ul style="list-style-type: none"> - E-Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :
---	--	--

Jenis Pelayanan : Konsultasi

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Analisis dan formasi jabatan Aparatur 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan 2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya 2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN ANALISIS DAN FORMASI JABATAN

Jenis Pelayanan : Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

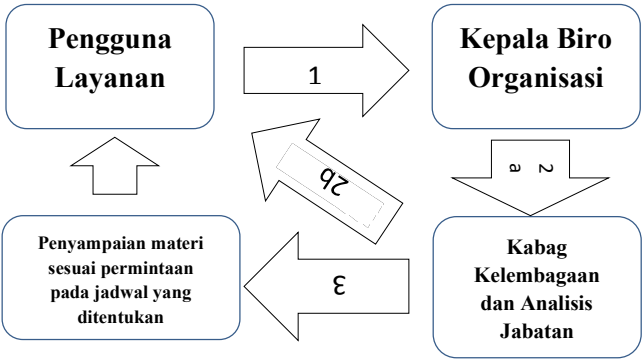
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi : <ul style="list-style-type: none"> Materi audensi yang jelas Waktu kunjungan audensi Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi Ditujukan ke alamat : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Alun-alun Contong, Bubutan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60174 Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu dan menunjukkan permohonan audensi dengan jelas
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Biro Organisasi] A -- 1b --> D[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] B -- 2 --> D D -- 3 --> C[Pelaksana Pelayanan] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi 1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian 2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Tata Laksana 3 Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan / Pegawai yang bertugas menerima audensi 4 Pejabat atau Pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan
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"> Kuisiner SKM Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id Email : ro_organisasi@yahoo.com Telpon/Fax : 031 (3533832) SMS : 081233381522 Whatsapp : 081233381522 - 081553238269

Jenis Pelayanan : Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu2. Komputer dengan akses Internet3. Printer4. Pesawat Telepon5. Mesin Fax6. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Analisis dan formasi jabatan Aparatur dan Program-program yang akan dijalankan2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Analisis dan formasi jabatan Aparatur
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi Atasan Langsung2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pertemuan dengan audensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan2. Audensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi dijamin keabsahannya2. Pejabat yang menerima audensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN ANALISIS DAN FORMASI JABATAN

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	 <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>
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 penunjukkan / penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - E-Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :

Jenis Pelayanan : Penyediaan Narasumber

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu2. Komputer dengan akses Internet3. Printer4. Pesawat Telepon5. Mesin Fax6. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Analisis dan formasi jabatan Aparatur dan Program-program yang akan dijalankan2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Analisis dan formasi jabatan Aparatur
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi Atasan Langsung2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi dijamin keabsahannya dan dappat dipertanggungjawabkan2. Pejabat yang menerima menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN ANALISIS DAN FORMASI JABATAN

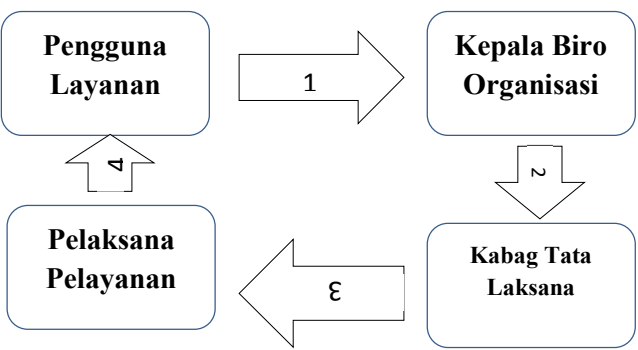
Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama dan Alamat Lengkap - Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan inmateril yang diderita - Permintaan penyelesaian yang diajukan - Tempat, Waktu penyampaian, dan Tanda Tangan <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>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi 1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kabag Pengembangan Kinerja dan Kepegawaian 2 Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan 3 Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan / 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 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 Analisis dan formasi jabatan Aparatur
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - E-Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik - 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu 2. Komputer dengan akses Internet 3. Printer 4. Pesawat Telepon 5. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Analisis dan formasi jabatan Aparatur dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 hari penyampaian pengaduan 2. Masalah Analisis dan formasi jabatan Aparatur yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 30 hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman
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

STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA TATA USAHA

Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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 Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Tata Laksana] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Kepala Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Tata Laksana Kabag Tata Laksana memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan : menerima jawaban setelah 1 hari dari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Tata Laksana Tata Usaha baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy dan softcopy), antara lain: <ul style="list-style-type: none"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan tata laksana tata usaha
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - E-Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :

Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Timur - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 115 Tahun 2018 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tata Laksana Tata Usaha 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) 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 TATA USAHA

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"> - Materi konsultasi yang jelas - Waktu kunjungan konsultasi - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi <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 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Tata Laksana] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> 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 memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan</p> <p>4 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan</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"> - E-Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp

Jenis Pelayanan : Konsultasi

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu2. Komputer dengan akses Internet3. Printer4. Pesawat Telepon5. Mesin Fax6. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tata Laksana Tata Usaha dan Program-program yang akan dijalankan2. 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	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi Atasan Langsung2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi dijamin keabsahannya2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA TATA USAHA

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"> - Materi audensi yang jelas - Waktu kunjungan audensi - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi <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 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Tata Laksana] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> 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"> - E-Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :

Jenis Pelayanan : Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tata Laksana Tata Usaha dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan tata laksana tata usaha
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan dengan audensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan 2. Audensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya 2. Pejabat yang menerima audensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA TATA USAHA

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	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2a --> C[Kabag Tata Laksana] C -- 2b --> A C -- 3 --> D[Penyampaian materi sesuai permintaan pada jadwal yang ditentukan] </pre> </div> <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>
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	Asistensi disertai dengan penunjukkan / penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - E-Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :

Jenis Pelayanan : Penyediaan Narasumber

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tata Laksana Tata Usaha dan Program-program yang akan dijalankan 3. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Tata Laksana Tata Usaha
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 3. Supervisi Atasan Langsung 4. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan 2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pejabat yang menerima menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA TATA USAHA

Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

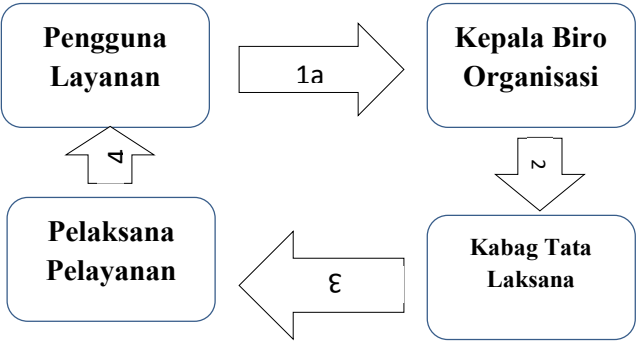
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama dan Alamat Lengkap - Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan immateril yang diderita - Permintaan penyelesaian yang diajukan - Tempat, Waktu penyampaian, dan Tanda Tangan <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	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Tata Laksana] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <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 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 Tata Usaha
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - E-Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :

Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik - 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tata Laksana Tata Usaha dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 hari penyampaian pengaduan 2. Masalah tata laksana Tata Usaha yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman
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

STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA PEMERINTAHAN

Jenis Pelayanan : Pelayanan Data & Informasi

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

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Timur - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 115 Tahun 2018 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur - Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 8 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tata Laksana Pemerintahan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan
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"> - Materi konsultasi yang jelas - Waktu kunjungan konsultasi - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi <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 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Tata Laksana] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> 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"> - E-Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com

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

Jenis Pelayanan : Konsultasi

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tata Laksana Pemerintahan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan 2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya 2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN TATA LAKSANA PEMERINTAHAN

Jenis Pelayanan : Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

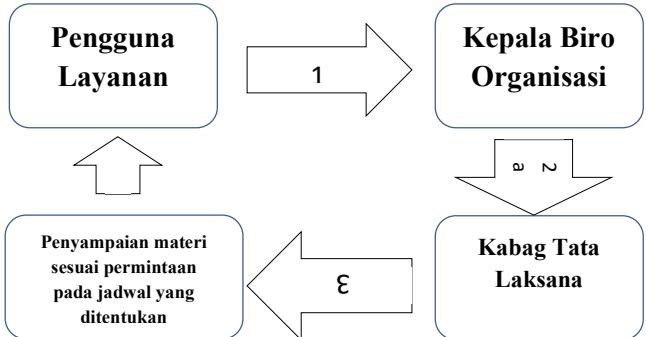
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materi audensi yang jelas - Waktu kunjungan audensi - Nomor Kontak personal yang dapat dihubungi <p>Ditujukan ke alamat :</p> <p>Biro Organisasi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

Jenis Pelayanan : Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu2. Komputer dengan akses Internet3. Printer4. Pesawat Telepon5. Mesin Fax6. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tata Laksana Pemerintahan dan Program-program yang akan dijalankan2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan tata laksana Pemerintahan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi Atasan Langsung2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pertemuan dengan audensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan2. Audensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi dijamin keabsahannya2. Pejabat yang menerima audensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
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 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Tata Laksana] C -- 3 --> D[Penyampaian materi sesuai permintaan pada jadwal yang ditentukan] D --> 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 penunjukkan/ penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - E-Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :

Jenis Pelayanan : Penyediaan Narasumber

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu2. Komputer dengan akses Internet3. Printer4. Pesawat Telepon5. Mesin Fax6. Mesin Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tata Laksana Pemerintahan dan Program-program yang akan dijalankan2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Tata Laksana Pemerintahan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi Atasan Langsung2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	2 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan2. Pejabat yang menerima menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi
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"> - Nama dan Alamat Lengkap - Uraian Pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan immateril yang diderita - Permintaan penyelesaian yang diajukan - Tempat, Waktu penyampaian, dan Tanda Tangan <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	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Tata Laksana] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <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 diadukan</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"> - E-Sukma - Website : ro_organisasi.jatimprov.go.id - Email : ro_organisasi@yahoo.com - Telpon/Fax : 031 (3533832) - SMS : - Whatsapp :

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik - 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tata Laksana Pemerintahan dan Program-program yang akan dijalankan 2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 hari penyampaian pengaduan 2. Masalah tata laksana Pemerintahan yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 7 hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman
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