

**PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI**  
**SEKRETARIAT DAERAH**  
**BAGIAN ORGANISASI**

*Jln. Motang Rua No.1 Ruteng email:Organ.setdamgr@gmail.com*

---

**KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN ORGANISASI**

**NOMOR : ORGAN .065/1.a /I/2021**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN**  
**BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH**  
**KABUPATEN MANGGARAI**

**KEPALA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH**  
**KABUPATEN MANGGARAI,**

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan ;
  - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan yang dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Bagian Organisasi tentang Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Manggarai.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran

Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun Nomor 441);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Manggarai (Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Nomor 09), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Manggarai (Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Nomor 02);
9. Peraturan Bupati Manggarai Nomor 49 tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Manggarai Tahun 2020-2024 (Berita Daerah Kabupaten Manggarai Tahun 2020 Nomor 51)
10. Peraturan Bupati Manggarai Nomor 38 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD dan Inspektorat Daerah Kabupaten Manggarai (Berita Daerah kabupaten Manggarai Tahun 2016 Nomor 38, tambahan Berita Daerah Kabupaten Manggarai Nomor 0380);
11. Peraturan Bupati Manggarai nomor 44 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Unit Kerja Pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli Bupati, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Inspektorat Daerah Kabupaten Manggarai (Berita Daerah Kabupaten Manggarai Tahun 2016 Nomor 44, Tambahan Berita Daerah Kabupaten Manggarai Nomor 44);

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Manggarai sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Manggarai sebagaimana dimaksud diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dengan memegang teguh Maklumat Pelayanan.
- KETIGA** : Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA, tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Ruteng  
Pada tanggal : 4 Januari 2021

KEPALA BAGIAN ORGANISASI,



**DRS. RUDI RUDOLOF BENO, MM**  
PEMBINA TK  
NIP. 19650208 2001121004

**LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT  
DAERAH KABUPATEN MANGGARAI  
NOMOR : ORGAN.065/1.a /I/2021**

**STANDAR PELAYANAN  
BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH  
KABUPATEN MANGGARAI**

**A. Terkait Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tatap Muka secara langsung yaitu:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon yang datang langsung ke Bagian Organisasi wajib menunjukkan Identitas (KTP)</li> <li>2. Mengisi buku tamu</li> </ol> </li> <li>❖ <i>Online</i>/tidak langsung yaitu :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor <i>WhatsApp</i></li> <li>2. Email</li> <li>3. Nomor Telepon</li> </ol> </li> </ul>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tatap Muka secara langsung yaitu:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mendatangi petugas (penerima tamu), mengisi buku tamu dan meninggalkan KTP/kartu identitas lain yang sah.</li> <li>2. Petugas (penerima tamu) mengantar/mengarahkan Pemohon ke Kepala Bagian atau Pejabat yang tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan informasi yang diminta.</li> <li>3. Pejabat wajib memberikan layanan informasi yang diminta. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan untuk diberikan (rahasia), maka pejabat wajib menyampaikan alasan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>4. Setelah mendapatkan informasi, pemohon wajib mengisi kuisisioner survei kepuasan masyarakat.</li> <li>5. Kuisisioner Survei kepuasan masyarakat dikembalikan oleh pemohon kepada petugas (penerima tamu), sekaligus mengambil kembali KTP/kartu identitas.</li> </ol> </li> <li>❖ <i>Online</i>/tidak langsung:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon kontak nomor telepon pegawai Bagian Organisasi;</li> <li>2. Pegawai/Petugas Bagian Organisasi menyampaikan kepada Kepala Bagian/Pejabat yang tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan informasi yang diminta;</li> <li>3. Pejabat wajib memberikan layanan informasi yang diminta melalui nomor <i>WhatsApp</i>. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang</li> </ol> </li> </ul>

		<p>dikecualikan untuk diberikan (rahasia), maka pejabat wajib menyampaikan alasan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>4. Setelah mendapatkan informasi, pemohon wajib mengisi kuisisioner survei kepuasan masyarakat melalui link yang akan di kirim pada nomor <i>WhatsApp</i>.</p>
3.	Waktu Pelayanan	15 menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	Data dan Informasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Kotak Saran/Pengaduan</p> <p>2. Bertemu Petugas Bagian Organisasi</p> <p>3. <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p>

### B. Terkait Proses Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.</p> <p>2. Peraturan Bupati manggarai Nomor 34 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Lingkup Pemerintah Kabupaten Manggarai.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Toilet</li> <li>- Lemari dokumen/Arsip</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Buku Register Tamu</li> <li>- Alat tulis kantor</li> <li>- <i>Handphone</i></li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pendidikan Minimal SLTA</p> <p>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Bagian Organisasi</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>2. Dilaksanakan secara kontinyu</p>
5.	Jumlah Pelaksana	11 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang cepat, efektif, Ramah dan Simpel

NO	KOMPONEN	URAIAN
		(CERDAS).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

KEPALA BAGIAN ORGANISASI,



**DRS. RUDI RUDOLF BENO, MM**  
 PEMBINA TK.I  
 NIP. 19650208 2001121004

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT  
DAERAH KABUPATEN MANGGARAI  
NOMOR : ORGAN.065/ 1.a /I /2021

## MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN  
PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH  
DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP  
MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
YANG BERLAKU”

KEPALA BAGIAN ORGANISASI,



**DRS. RUDI RUDOLOF BENO, MM**  
PEMBINA TK.I  
NIP. 19650208 2001121004