



ပိမိၢ်နွၢ်ႁူၵ်ႉပိၢ်ႁူၵ်ႉ  
**PEMERINTAH PROVINSI BALI**  
ႁူၵ်ႉႁူၵ်ႉႁူၵ်ႉ  
**SEKRETARIAT DAERAH**

ႁူၵ်ႉႁူၵ်ႉႁူၵ်ႉႁူၵ်ႉ - ပိၢ်ႁူၵ်ႉ (ပိၢ်ႁူၵ်ႉ)ႁူၵ်ႉႁူၵ်ႉႁူၵ်ႉ (ပိၢ်ႁူၵ်ႉ)ႁူၵ်ႉႁူၵ်ႉႁူၵ်ႉ  
JALAN BASUKI RAHMAT DENPASAR – BALI (80235), TELEPON (0361) 224671  
WEBSITE : [www.biroorg.baliprov.go.id](http://www.biroorg.baliprov.go.id) EMAIL : [biro.org@baliprov.go.id](mailto:biro.org@baliprov.go.id)

KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BALI

NOMOR 458 TAHUN 2022

TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA BIRO ORGANISASI  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BALI

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.
- Mengingat : 1. Undang-Undang 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 Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
7. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291);
8. 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);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
10. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 80);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 751);

15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penetapan Kelas Jabatan di Lingkungan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1636);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1907);
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 411);
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 412);
20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1273);
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1539);
22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 26);
23. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 251);
24. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441);
25. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2022

tentang Sistem Kerja Pada Instansi Pemerintah Untuk Penyederhanaan Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 181).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : Menetapkan Keputusan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali Tentang Standar Pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.

Pasal 1

- (1) Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali yang merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali, yaitu perumusan kebijakan, regulasi, pengendalian dan pengawasan, termasuk kategori pelayanan tidak langsung.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Pasal 1 ayat (1) meliputi:
  - A. Standar Pelayanan Data dan Informasi;
  - B. Standar Pelayanan Konsultasi;
  - C. Standar Pelayanan Narasumber;
  - D. Standar Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota;
  - E. Standar Pelayanan Pengaduan Pelayanan Publik;
  - F. Standar Pelayanan Perpustakaan Layanan Sirkulasi;
  - G. Standar Pelayanan Perpustakaan Layanan Umum;
  - H. Standar Pelayanan Perpustakaan Layanan Anak;
  - I. Standar Pelayanan Perpustakaan Layanan Referensi;
  - J. Standar Pelayanan Perpustakaan Layanan Koran;
  - K. Standar Pelayanan Perpustakaan Layanan Deposit;
  - L. Standar Pelayanan Perpustakaan Layanan Mobil Keliling, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini,
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dituangkan dalam Maklumat Pelayanan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali yang merupakan Pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran XIII Keputusan ini.

## Pasal 2

- (1) Penerapan Standar Pelayanan huruf A,B,C dan E sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2), menjadi tanggung jawab Pejabat Eselon III di Lingkungan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.
- (2) Penerapan Standar Pelayanan huruf D sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) menjadi tanggungjawab Kepala Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan.
- (3) Penerapan Standar Pelayanan huruf F, G, H, I, J, K dan L sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) menjadi tanggungjawab Kepala Bagian Tata Laksana dan Perpustakaan.

## Pasal 3

Keputusan Kepala Biro ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.



Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 20 September 2022

KEPALA BIRO ORGANISASI,

KETUT NAYAKA

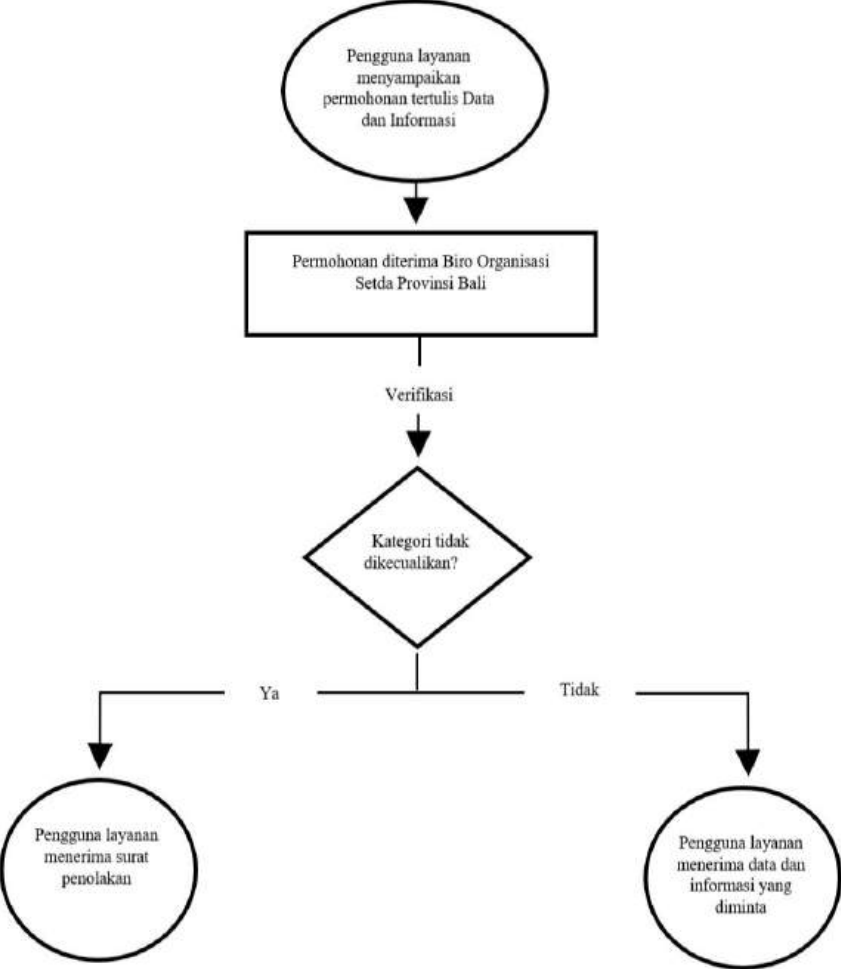
NIP. 19680911 198903 1 005

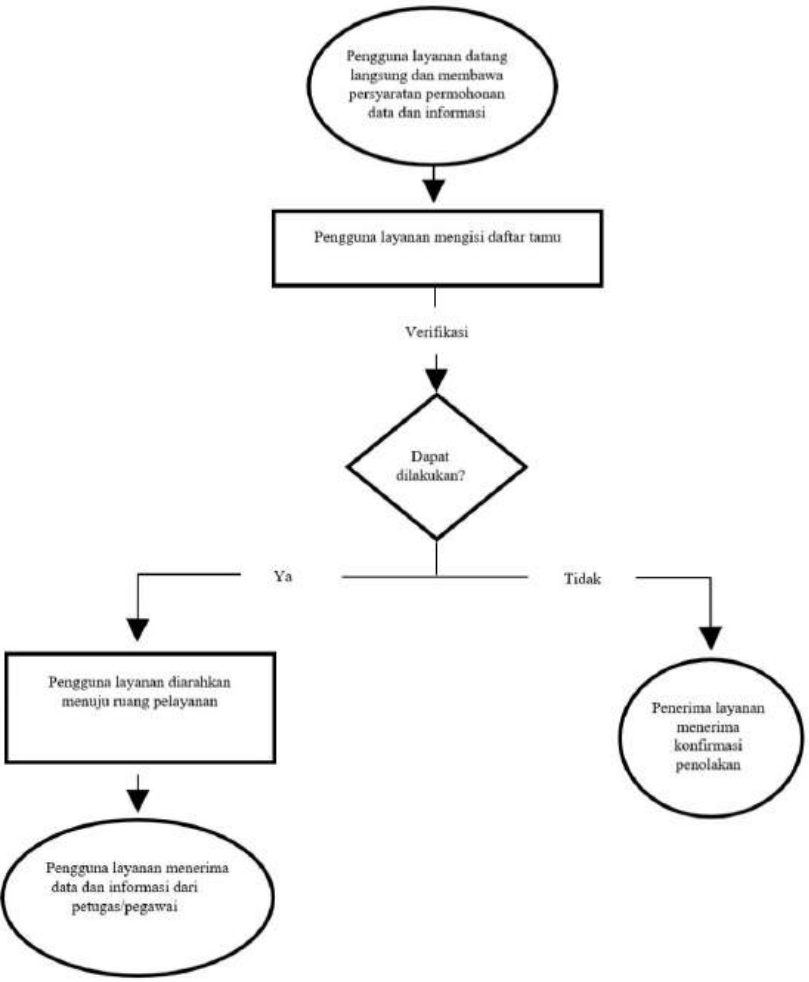
LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA BIRO  
ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI  
NOMOR 458 TAHUN 2022  
TENTANG STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN BIRO ORGANISASI  
SETDA PROVINSI BALI

**STANDAR PELAYANAN  
DATA DAN INFORMASI**

**A. Komponen Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan politik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat <i>e-mail</i>;</li> <li>b. Data dan informasi yang diminta secara jelas;</li> <li>c. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi; dan</li> <li>d. Melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.</li> </ul> <p>ditujukan ke alamat :</p> <p>Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Provinsi Bali;</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Biro Organisasi Setda Provinsi Bali yang didahului dengan pemberitahuan secara tertulis atau lisan melalui Telepon/SMS/WhatsApp (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Biro Organisasi Setda Provinsi Bali).</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis</p>  <pre> graph TD     A([Peguna layanan menyampaikan permohonan tertulis Data dan Informasi]) --&gt; B[Permohonan diterima Biro Organisasi Setda Provinsi Bali]     B --&gt; C[Verifikasi]     C --&gt; D{Kategori tidak dikecualikan?}     D -- Ya --&gt; E([Peguna layanan menerima surat penolakan])     D -- Tidak --&gt; F([Peguna layanan menerima data dan informasi yang diminta]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali;</li> <li>b. Pengguna layanan menunggu hasil verifikasi terhadap surat permohonan data dan informasi, di mana : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Jika data dan informasi yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat yang berisi data dan informasi sesuai permohonan yang disampaikan sebelumnya secara daring maupun langsung;</li> <li>2) Jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Biro Organisasi Setda Provinsi Bali</p>  <pre> graph TD     A([Peguna layanan datang langsung dan membawa persyaratan permohonan data dan informasi]) --&gt; B[Peguna layanan mengisi daftar tamu]     B --&gt; C{Dapat dilakukan?}     C -- Ya --&gt; D[Peguna layanan diarahkan menuju ruang pelayanan]     D --&gt; E([Peguna layanan menerima data dan informasi dari petugas/pegawai])     C -- Tidak --&gt; F([Penerima layanan menerima konfirmasi penolakan]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Biro Organisasi Setda Provinsi Bali dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan data dan informasi kepada petugas <i>front office</i> di lobi Biro Organisasi Setda Provinsi Bali;</li> <li>Pengguna layanan mengisi daftar tamu;</li> <li>Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke ruang pelayanan untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan data dan informasi;</li> <li>Pengguna layanan menerima data dan informasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat jawaban pemberian data dan informasi akan disampaikan oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali;</li> <li>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan menerima informasi maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau pemberian data dan informasi yang diminta
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Provinsi Bali; atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : (0361) 224671;</li> <li>b. e-mail : biro.org@baliprov.go.id;</li> <li>c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) website : www.lapor.go.id;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter : @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

## B. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang 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);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</p> <p>7. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291);</p> <p>8. 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);</p> <p>9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);</p> <p>10. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 80);</p> <p>11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);</p> <p>13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);</p> <p>14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 751);</p> <p>15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penetapan Kelas Jabatan di Lingkungan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1636);</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1907);</p> <p>18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 411);</p> <p>19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 412);</p> <p>20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1273);</p> <p>21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1539);</p> <p>22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 26);</p> <p>23. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 251);</p> <p>24. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang <i>Road Map</i> Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441);</p> <p>25. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja Pada Instansi Pemerintah Untuk Penyederhanaan Birokrasi. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 181).</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan internet.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan secara berjenjang; 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai setiap bagian.
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan ; dan 2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 2 (Dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 20 September 2022

KEPALA BIRO ORGANISASI,



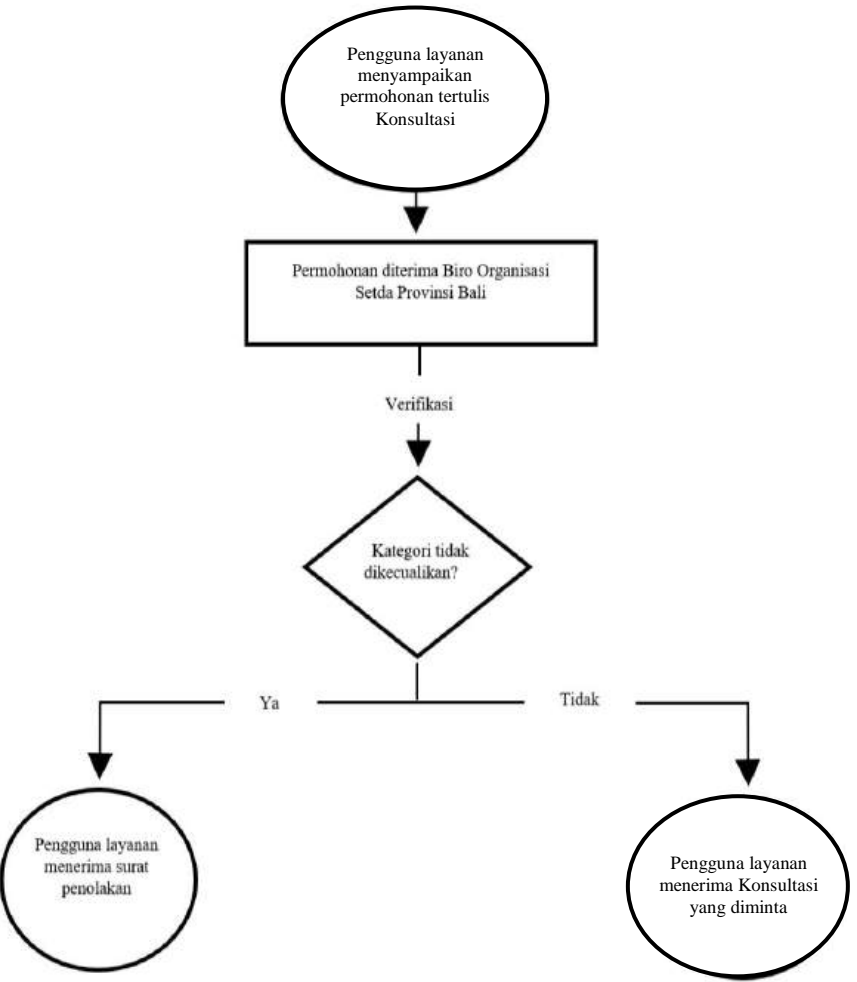
KETUT NAVAKA  
NIP. 19680911 198903 1 005

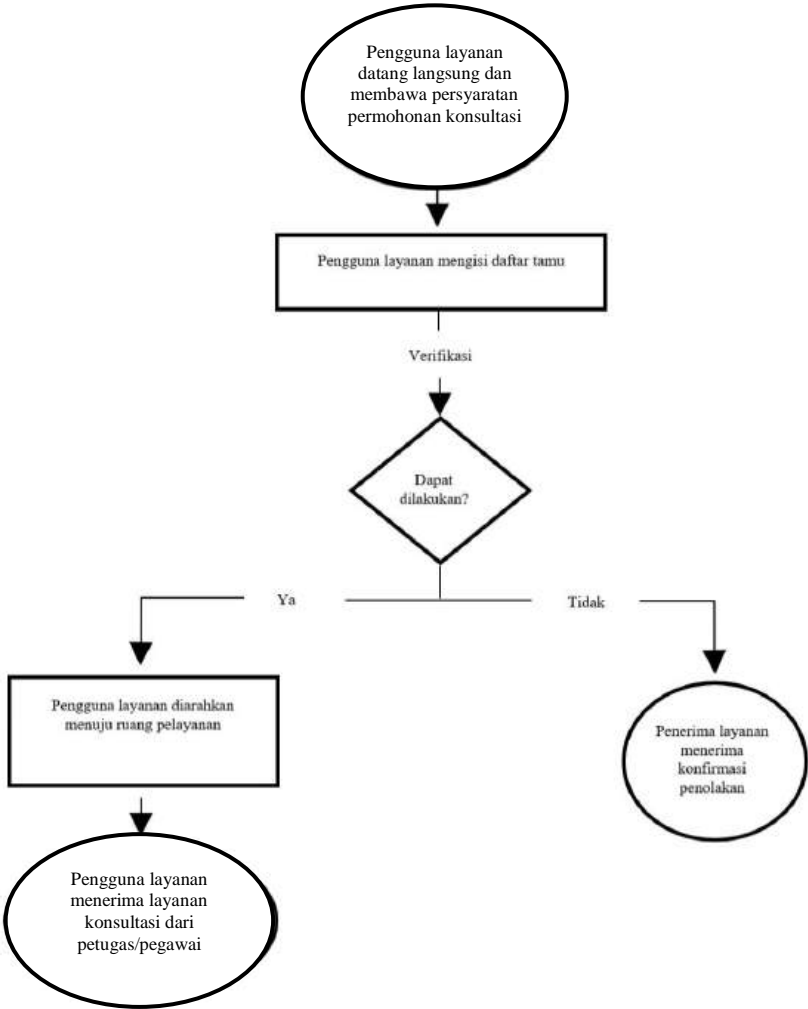
LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN KEPALA BIRO  
ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI  
NOMOR 458 TAHUN 2022 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN BIRO ORGANISASI  
SETDA PROVINSI BALI

**STANDAR PELAYANAN**  
**KONSULTASI**

**A. Komponen Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan politik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat <i>e-mail</i>;</li> <li>b. Konsultasi yang diminta secara jelas;</li> <li>c. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan konsultasi; dan</li> <li>d. Melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.</li> </ul> <p>ditujukan ke alamat : Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Provinsi Bali;</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Biro Organisasi Setda Provinsi Bali (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Biro Organisasi Setda Provinsi Bali).</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis</p>  <pre> graph TD     A([Pegguna layanan menyampaikan permohonan tertulis Konsultasi]) --&gt; B[Permohonan diterima Biro Organisasi Setda Provinsi Bali]     B -- Verifikasi --&gt; C{Kategori tidak dikecualikan?}     C -- Ya --&gt; D([Pegguna layanan menerima surat penolakan])     C -- Tidak --&gt; E([Pegguna layanan menerima Konsultasi yang diminta]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali;</li> <li>b. Pengguna layanan menunggu hasil verifikasi terhadap surat permohonan konsultasi, di mana: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Jika konsultasi yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat yang berisi layanan konsultasi sesuai permohonan yang disampaikan sebelumnya secara daring maupun langsung;</li> <li>2) Jika konsultasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Biro Organisasi Setda Provinsi Bali</p>  <pre> graph TD     A([Peguna layanan datang langsung dan membawa persyaratan permohonan konsultasi]) --&gt; B[Peguna layanan mengisi daftar tamu]     B --&gt; C[Verifikasi]     C --&gt; D{Dapat dilakukan?}     D -- Ya --&gt; E[Peguna layanan diarahkan menuju ruang pelayanan]     E --&gt; F([Peguna layanan menerima layanan konsultasi dari petugas/pegawai])     D -- Tidak --&gt; G([Penerima layanan menerima konfirmasi penolakan]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peguna layanan datang langsung ke Kantor Biro Organisasi Setda Provinsi Bali dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan konsultasi kepada petugas <i>front office</i> di lobi Biro Organisasi Setda Provinsi Bali;</li> <li>Peguna layanan mengisi daftar tamu;</li> <li>Apabila permohonan diterima, peguna layanan akan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke ruang pelayanan untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan konsultasi;</li> <li>Peguna layanan menerima konsultasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Surat jawaban pemberian konsultasi akan disampaikan oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali;</p> <p>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan menerima layanan konsultasi maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau pemberian layanan konsultasi yang diminta.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Provinsi Bali; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via :</p> <p>a. telepon : (0361) 224671;</p> <p>b. e-mail : biro.org@baliprov.go.id;</p> <p>c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) website : www.lapor.go.id;</p> <p>2) SMS melalui nomor 1708;</p> <p>3) twitter : @lapor1708; dan</p> <p>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!.</p>

## **B. Komponen Manufacturing**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang 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);</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang</p>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);</p> <p>6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</p> <p>7. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291);</p> <p>8. 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);</p> <p>9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);</p> <p>10. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 80);</p> <p>11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);</p> <p>13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);</p> <p>14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 751);</p> <p>15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2013</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>tentang Penetapan Kelas Jabatan di Lingkungan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1636);</p> <p>16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1907);</p> <p>18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 411);</p> <p>19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 412);</p> <p>20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1273);</p> <p>21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1539);</p> <p>22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 26);</p> <p>23. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 251);</p> <p>24. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang <i>Road Map</i> Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441);</p> <p>25. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja Pada Instansi Pemerintah Untuk Penyederhanaan Birokrasi. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 181).</p>
2	Sarana dan Prasarana,	<p>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau Fasilitas	3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan memberikan Konsultasi; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawaban serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan secara berjenjang; 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai setiap bagian.
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan layanan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 20 September 2022

KEPALA BIRO ORGANISASI,



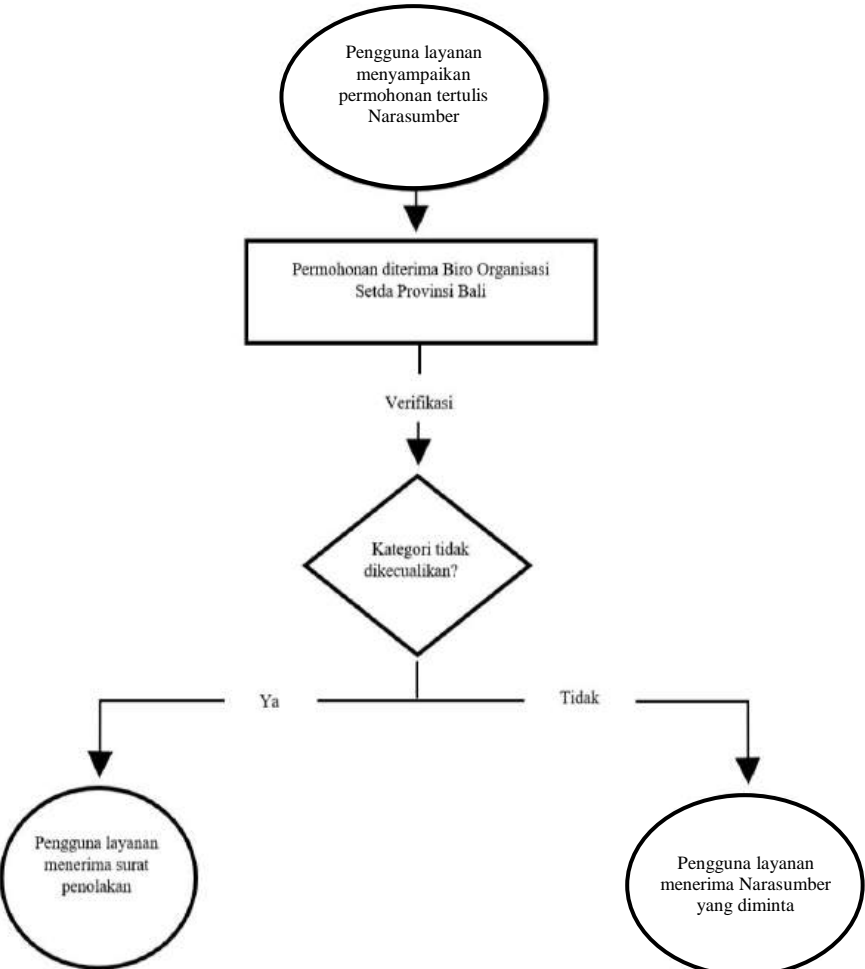
KETUT MAYAKA  
NIP. 19680911 198903 1 005

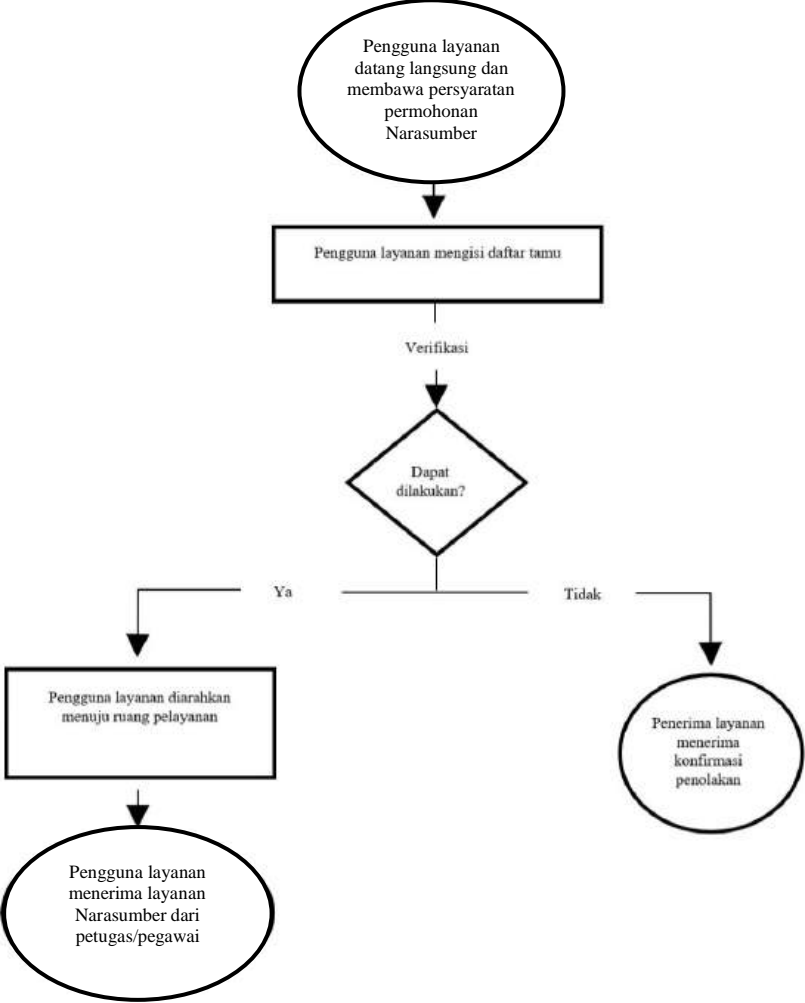
LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN KEPALA BIRO  
ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI  
NOMOR 458 TAHUN 2022 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN BIRO ORGANISASI  
SETDA PROVINSI BALI

**STANDAR PELAYANAN**  
**NARASUMBER**

**A. Komponen Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan politik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat <i>e-mail</i>;</li> <li>b. Narasumber yang diminta secara jelas;</li> <li>c. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan Narasumber; dan</li> <li>d. Melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.</li> </ul> <p>ditujukan ke alamat :</p> <p>Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Provinsi Bali;</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Biro Organisasi Setda Provinsi Bali (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Biro Organisasi Setda Provinsi Bali).</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis</p>  <pre> graph TD     A([Peguna layanan menyampaikan permohonan tertulis Narasumber]) --&gt; B[Permohonan diterima Biro Organisasi Setda Provinsi Bali]     B --&gt; C[Verifikasi]     C --&gt; D{Kategori tidak dikecualikan?}     D -- Ya --&gt; E([Peguna layanan menerima surat penolakan])     D -- Tidak --&gt; F([Peguna layanan menerima Narasumber yang diminta]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali;</li> <li>b. Pengguna layanan menunggu hasil verifikasi terhadap surat permohonan narasumber, di mana : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Jika layanan narasumber yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat yang berisi layanan narasumber sesuai permohonan yang disampaikan sebelumnya secara daring maupun langsung;</li> <li>2) Jika narasumber masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Biro Organisasi Setda Provinsi Bali</p>  <pre> graph TD     A([Pegguna layanan datang langsung dan membawa persyaratan permohonan Narasumber]) --&gt; B[Pegguna layanan mengisi daftar tamu]     B --&gt; C[Verifikasi]     C --&gt; D{Dapat dilakukakan?}     D -- Ya --&gt; E[Pegguna layanan diarahkan menuju ruang pelayanan]     E --&gt; F([Pegguna layanan menerima layanan Narasumber dari petugas/pegawai])     D -- Tidak --&gt; G([Penerima layanan menerima konfirmasi penolakan]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pegguna layanan datang langsung ke Kantor Biro Organisasi Setda Provinsi Bali dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan narasumber kepada petugas <i>front office</i> di lobi Biro Organisasi Setda Provinsi Bali;</li> <li>Pegguna layanan mengisi daftar tamu;</li> <li>Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke ruang pelayanan untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan narasumber;</li> <li>Pegguna layanan menerima data dan informasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat jawaban pemberian layanan narasumber akan disampaikan oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali maksimal 14 (empat belas) hari sejak permohonan diterima oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali;</li> <li>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan menerima layanan narasumber maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau pemberian layanan narasumber yang diminta.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Provinsi Bali; atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : (0361) 224671;</li> <li>b. <i>e-mail</i> : biro.org@baliprov.go.id;</li> <li>c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i> : www.lapor.go.id;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter : @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

## **B. Komponen Manufacturing**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang 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);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);</p> <p>6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</p> <p>7. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291);</p> <p>8. 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);</p> <p>9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);</p> <p>10. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 80);</p> <p>11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);</p> <p>13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);</p> <p>14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 751);</p> <p>15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penetapan Kelas Jabatan di Lingkungan</p>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1636);</p> <p>16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1907);</p> <p>18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 411);</p> <p>19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 412);</p> <p>20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1273);</p> <p>21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1539);</p> <p>22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 26);</p> <p>23. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 251);</p> <p>24. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang <i>Road Map</i> Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441);</p> <p>25. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja Pada Instansi Pemerintah Untuk Penyederhanaan Birokrasi. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 181).</p>
2	Sarana dan Prasarana,	<p>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau Fasilitas	3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan menjadi Narasumber; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawaban serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan secara berjenjang; dan 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai setiap bagian.
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan ; dan 2. Petugas yang memberikan layanan narasumber telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 20 September 2022

KEPALA BIRO ORGANISASI,



NIP. 19680911 198903 1 005

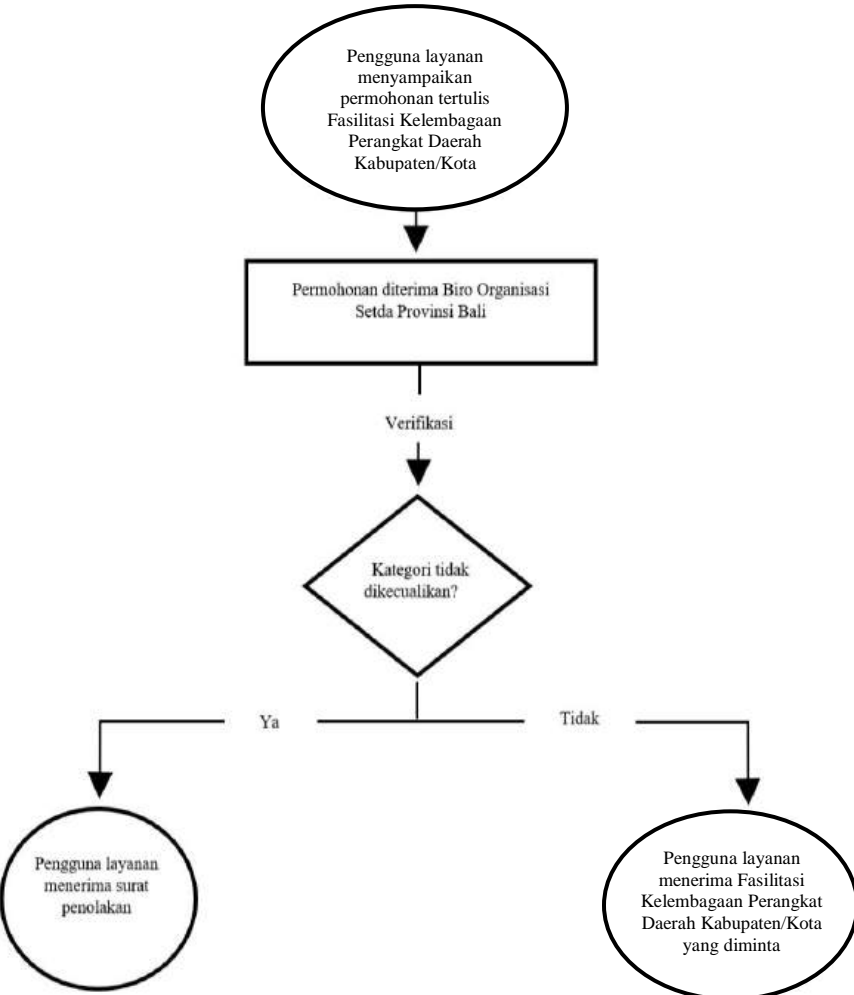
LAMPIRAN IV  
KEPUTUSAN KEPALA BIRO  
ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI  
NOMOR 458 TAHUN 2022  
TENTANG STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN BIRO ORGANISASI  
SETDA PROVINSI BALI

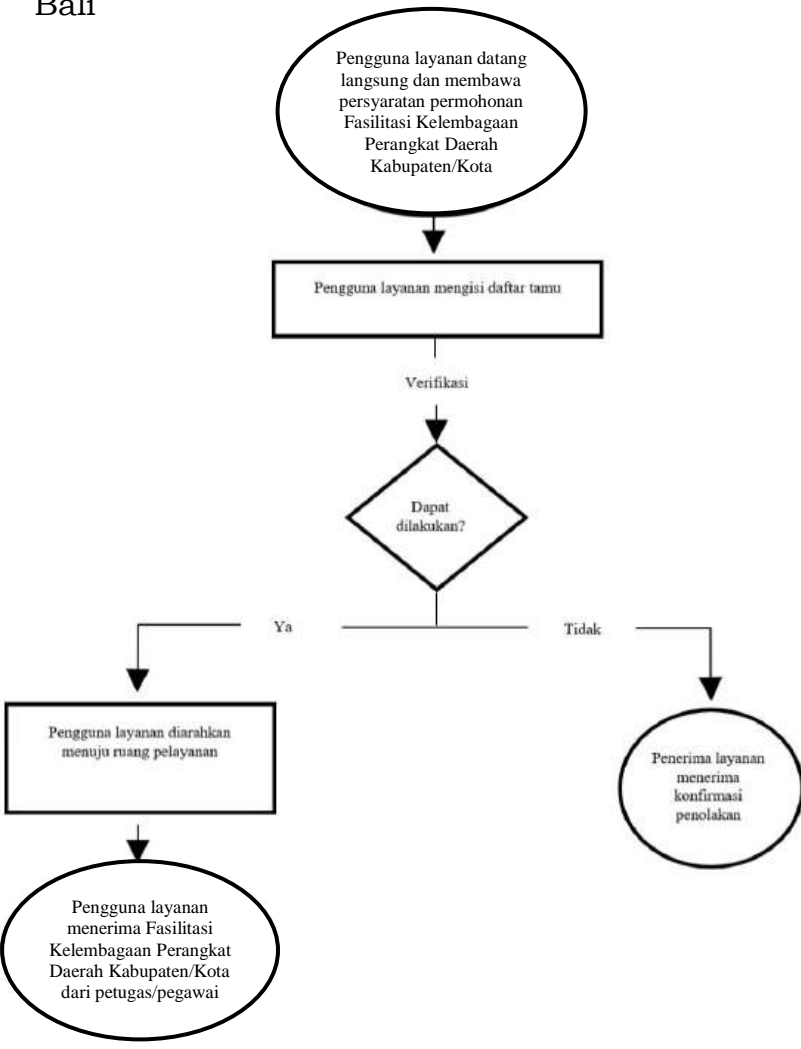
**STANDAR PELAYANAN**

**FASILITASI KELEMBAGAAN PERANGKAT DAERAH KABUPATEN/KOTA**

**A. Komponen Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan politik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat <i>e-mail</i>;</li> <li>b. Fasilitasi kelembagaan perangkat daerah kabupaten/kota yang diminta secara jelas;</li> <li>c. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan fasilitasi kelembagaan perangkat daerah kabupaten/kota; dan</li> <li>d. Melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.</li> </ul> <p>ditujukan ke alamat : Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Provinsi Bali;</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Biro Organisasi Setda Provinsi Bali (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Biro Organisasi Setda Provinsi Bali).</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis</p>  <pre> graph TD     A([Peguna layanan menyampaikan permohonan tertulis Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota]) --&gt; B[Pemohonan diterima Biro Organisasi Setda Provinsi Bali]     B --&gt; C[Verifikasi]     C --&gt; D{Kategori tidak dikecualikan?}     D -- Ya --&gt; E([Peguna layanan menerima Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang diminta])     D -- Tidak --&gt; F([Peguna layanan menerima surat penolakan]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali;</li> <li>b. Pengguna layanan menunggu hasil verifikasi terhadap surat permohonan kelembagaan perangkat daerah kabupaten/kota, di mana : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Jika fasilitas kelembagaan perangkat daerah kabupaten/kota yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat yang berisi fasilitas kelembagaan perangkat daerah kabupaten/kota sesuai permohonan yang disampaikan sebelumnya secara daring maupun langsung;</li> <li>2) Jika fasilitas kelembagaan perangkat daerah kabupaten/kota masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Biro Organisasi Setda Provinsi Bali</p>  <pre> graph TD     A([Pegguna layanan datang langsung dan membawa persyaratan permohonan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota]) --&gt; B[Pegguna layanan mengisi daftar tamu]     B --&gt; C[Verifikasi]     C --&gt; D{Dapat dilakukakan?}     D -- Ya --&gt; E[Pegguna layanan diarahkan menuju ruang pelayanan]     E --&gt; F([Pegguna layanan menerima Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota dari petugas/pegawai])     D -- Tidak --&gt; G([Penerima layanan menerima konfirmasi penolakan]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pegguna layanan datang langsung ke Kantor Biro Organisasi Setda Provinsi Bali dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan fasilitas kelembagaan perangkat daerah kabupaten/kota kepada petugas <i>front office</i> di lobi Biro Organisasi Setda Provinsi Bali;</li> <li>Pegguna layanan mengisi daftar tamu;</li> <li>Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke ruang pelayanan untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan fasilitas kelembagaan perangkat daerah kabupaten/kota;</li> <li>Pegguna layanan menerima fasilitas kelembagaan perangkat daerah kabupaten/kota oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>1. Surat jawaban pemberian fasilitasi kelembagaan perangkat daerah kabupaten/kota akan disampaikan oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali;</p> <p>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan menerima fasilitasi kelembagaan perangkat daerah kabupaten/kota maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Surat jawaban pemberian fasilitasi kelembagaan perangkat daerah kabupaten/kota yang diminta.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Provinsi Bali; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via :</p> <p>a. telepon : (0361) 224671; b. <i>e-mail</i> : biro.org@baliprov.go.id; c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter : @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!.</p>

## **B. Komponen Manufacturing**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Indonesia Nomor 6402);</p> <p>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota yang melaksanakan Fungsi Penunjang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 197).</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 451);</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1539);</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 412);</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja Pada Instansi Pemerintah Untuk Penyederhanaan Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 181).</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan internet.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali;</li> <li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan memberikan fasilitasi kelembagaan perangkat daerah kabupaten/kota;</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawaban serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan secara berjenjang; dan</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai di Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan.
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap.
7	Jaminan keamanan dan	1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan ; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	keselamatan pelayanan	2. Petugas yang memberikan fasilitasi kelembagaan perangkat daerah kabupaten/kota telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 20 September 2022

KEPALA BIRO ORGANISASI,



KETUT NAYAKA

NIP. 19680911 198903 1 005

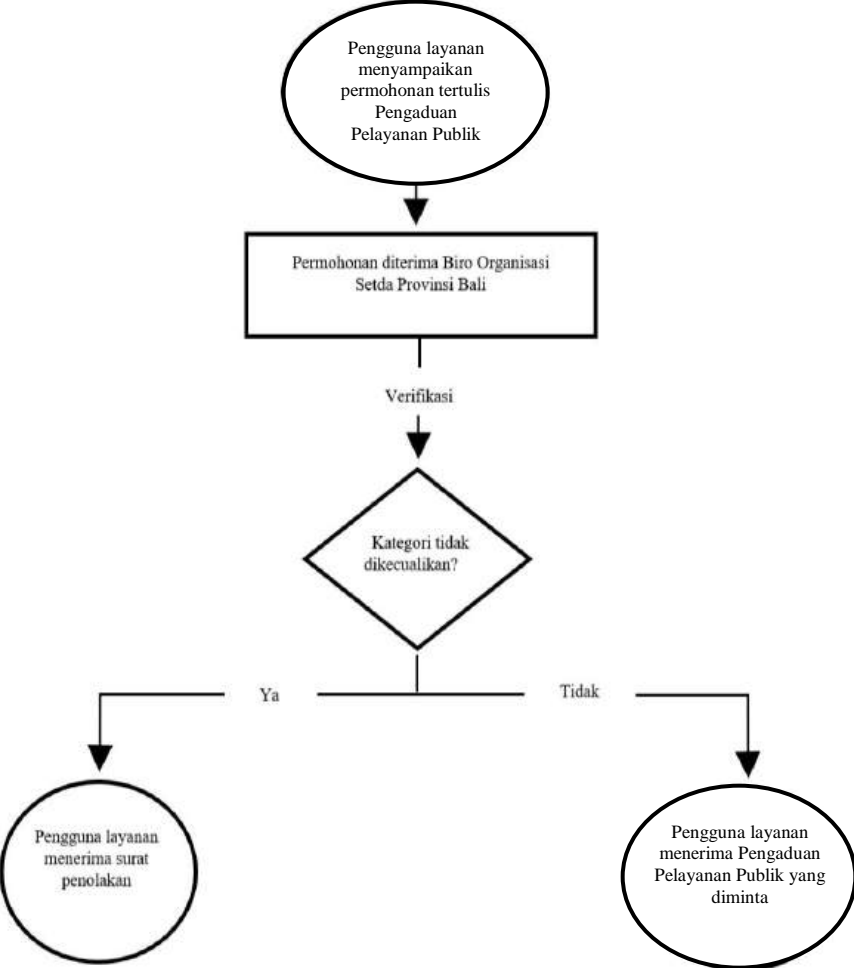


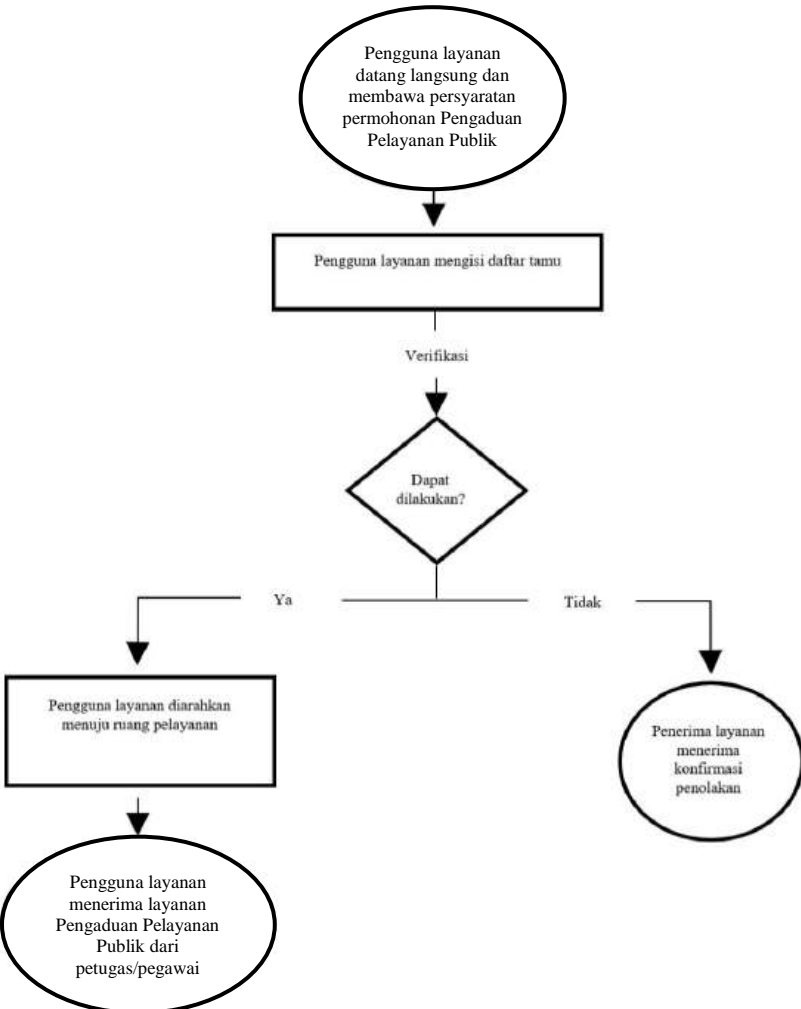
LAMPIRAN V  
 KEPUTUSAN KEPALA BIRO  
 ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI  
 NOMOR 458 TAHUN 2022  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN  
 DI LINGKUNGAN BIRO ORGANISASI  
 SETDA PROVINSI BALI

**STANDAR PELAYANAN**  
**PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**

**A. Komponen Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan politik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat <i>e-mail</i>;</li> <li>b. Data dan informasi yang diminta secara jelas;</li> <li>c. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi; dan</li> <li>d. Melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.</li> </ul> <p>ditujukan ke alamat :</p> <p>Biro Organisasi Setda Provinsi Bali          Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod,          Denpasar Timur, Kota Denpasar, Sumerta Kelod,          Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali;</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Biro Organisasi Setda Provinsi Bali (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Biro Organisasi Setda Provinsi Bali).</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Melalui permohonan tertulis</p>  <pre> graph TD     A([Pegguna layanan menyampaikan permohonan tertulis Pengaduan Pelayanan Publik]) --&gt; B[Permohonan diterima Biro Organisasi Setda Provinsi Bali]     B -- Verifikasi --&gt; C{Kategori tidak dikecualikan?}     C -- Ya --&gt; D([Pegguna layanan menerima surat penolakan])     C -- Tidak --&gt; E([Pegguna layanan menerima Pengaduan Pelayanan Publik yang diminta]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Biro Organisasi Setda Provinsi Bali;</li> <li>b. Pengguna layanan menunggu hasil verifikasi terhadap surat permohonan pengaduan pelayanan publik, di mana : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Jika pengaduan pelayanan publik yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat yang berisi pengaduan pelayanan publik sesuai permohonan yang disampaikan sebelumnya secara daring maupun langsung;</li> <li>2) Jika pengaduan pelayanan publik masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung.</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Hadir langsung ke Biro Organisasi Setda Provinsi Bali</p>  <pre> graph TD     A([Peguna layanan datang langsung dan membawa persyaratan permohonan Pengaduan Pelayanan Publik]) --&gt; B[Pegguna layanan mengisi daftar tamu]     B --&gt; C[Verifikasi]     C --&gt; D{Dapat dilakukakan?}     D -- Ya --&gt; E[Pegguna layanan diarahkan menuju ruang pelayanan]     E --&gt; F([Pegguna layanan menerima layanan Pengaduan Pelayanan Publik dari petugas/pegawai])     D -- Tidak --&gt; G([Penerima layanan menerima konfirmasi penolakan]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pegguna layanan datang langsung ke Kantor Biro Organisasi Setda Provinsi Bali dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan pengaduan pelayanan publik kepada petugas <i>front office</i> di lobi Biro Organisasi Setda Provinsi Bali;</li> <li>Pegguna layanan mengisi daftar tamu;</li> <li>Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke ruang pelayanan untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan pengaduan pelayanan publik;</li> <li>Pegguna layanan menerima pengaduan pelayanan publik oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat jawaban pemberian pengaduan pelayanan publik akan disampaikan oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali;</li> <li>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan menerima pengaduan pelayanan publik maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.</li> </ol>
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau pemberian layanan pengaduan pelayanan publik yang diminta.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Provinsi Bali; atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : (0361) 224671;</li> <li>b. <i>e-mail</i> : biro.org@baliprov.go.id;</li> <li>c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i> : www.lapor.go.id;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter : @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

## **B. Komponen Manufacturing**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang 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);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);</p> <p>6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</p> <p>7. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291);</p> <p>8. 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);</p> <p>9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);</p> <p>10. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 80);</p> <p>11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah;</p> <p>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);</p> <p>13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 751);</p> <p>15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penetapan Kelas Jabatan di Lingkungan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1636);</p> <p>16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1907);</p> <p>18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 411);</p> <p>19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 412);</p> <p>20. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1273);</p> <p>21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1539);</p> <p>22. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 26);</p> <p>23. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 251);</p> <p>24. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang <i>Road Map</i> Reformasi Birokrasi 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441);</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		25. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja Pada Instansi Pemerintah Untuk Penyederhanaan Birokrasi. (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 181).
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Bali; 3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola pengaduan pelayanan publik; 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawaban serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan secara berjenjang; dan 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai setiap bagian.
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan ; dan 2. Petugas yang memberikan layanan pengaduan pelayanan publik telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 20 September 2022

KEPALA BIRO ORGANISASI,



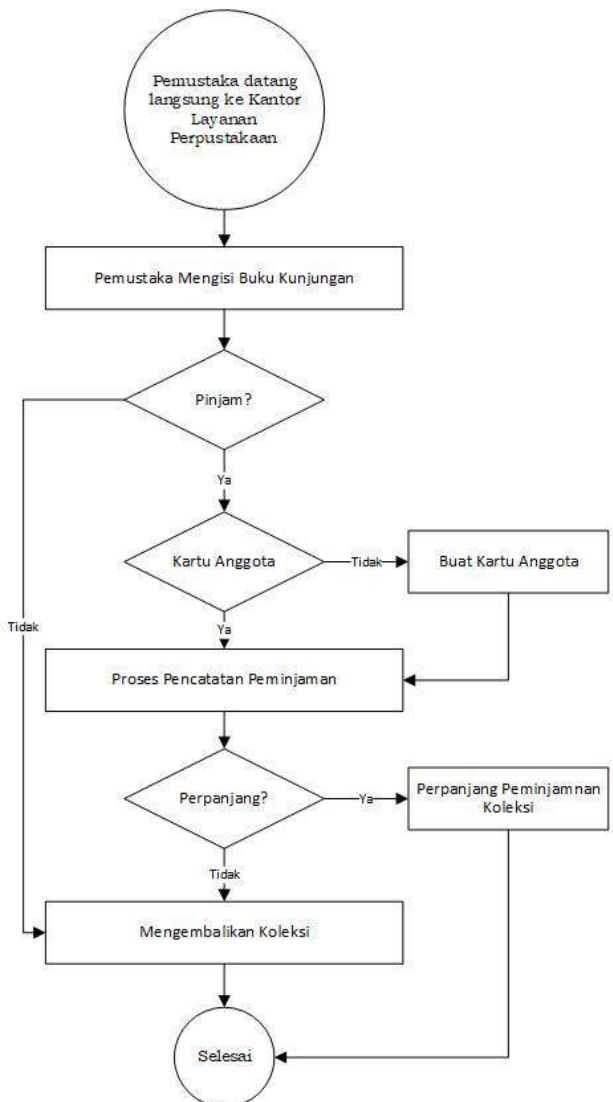
KETUT NAYAKA

NIP. 19680911 198903 1 005

LAMPIRAN VI  
 KEPUTUSAN KEPALA BIRO  
 ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI  
 NOMOR 458 TAHUN 2022  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN  
 DI LINGKUNGAN BIRO ORGANISASI  
 SETDA PROVINSI BALI

**STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
 LAYANAN SIRKULASI**

**A. Komponen Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	Pemustaka hadir langsung ke Kantor Layanan Perpustakaan Biro Organisasi Setda Provinsi Bali dengan alamat Jalan Tukad Batanghari XIV Nomor 2 Denpasar, Provinsi Bali.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     Start((Pemustaka datang langsung ke Kantor Layanan Perpustakaan)) --&gt; Step1[Pemustaka Mengisi Buku Kunjungan]     Step1 --&gt; Dec1{Pinjam?}     Dec1 -- Ya --&gt; Dec2{Kartu Anggota}     Dec1 -- Tidak --&gt; Step2[Proses Pencatatan Peminjaman]     Dec2 -- Ya --&gt; Step2     Dec2 -- Tidak --&gt; Step3[Buat Kartu Anggota]     Step3 --&gt; Step2     Step2 --&gt; Dec3{Perpanjang?}     Dec3 -- Ya --&gt; Step4[Perpanjang Peminjaman Koleksi]     Dec3 -- Tidak --&gt; Step5[Mengembalikan Koleksi]     Step4 --&gt; Step5     Step5 --&gt; End((Selesai))   </pre>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: a. Pemustaka datang langsung ke Kantor Sub Bagian Perpustakaan; b. Pemustaka mengisi buku kunjungan; c. Pemustaka mengisi keperluan (ke layanan yang ada, membuat Kartu Tanda Anggota, pengembalian/peminjaman koleksi bahan pustaka; d. Pemustaka menyerahkan Koleksi yang ingin dipinjam/dikembalikan dengan meyertakan kartu Anggota.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Hari Kerja Senin - Kamis : Pukul 08.00 s.d. 15.00 WITA; 2. Hari Kerja Jumat : Pukul 08.00 s.d. 12.00 WITA; 3. Jangka waktu peminjaman koleksi bahan pustaka paling lama 14 (empat belas) hari dan dapat diperpanjang.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Kartu anggota baru, slip kartu buku, kartu peminjaman dan pengembalian koleksi bahan pustaka.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Provinsi Bali; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : a. telepon : (0361) 224671; b. e-mail : biro.org@baliprov.go.id; c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) website : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter : @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!.

## B. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291).</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu;</li> <li>2. Komputer dengan akses internet;</li> <li>3. Blangko Kartu Anggota;</li> <li>4. Buku Tamu/Kunjungan;</li> <li>5. Lemari filing kabinet.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Perpustakaan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawaban serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan secara berjenjang;</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai penanggung jawab setiap layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan ; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 20 September 2022



KEPALA BIRO ORGANISASI,

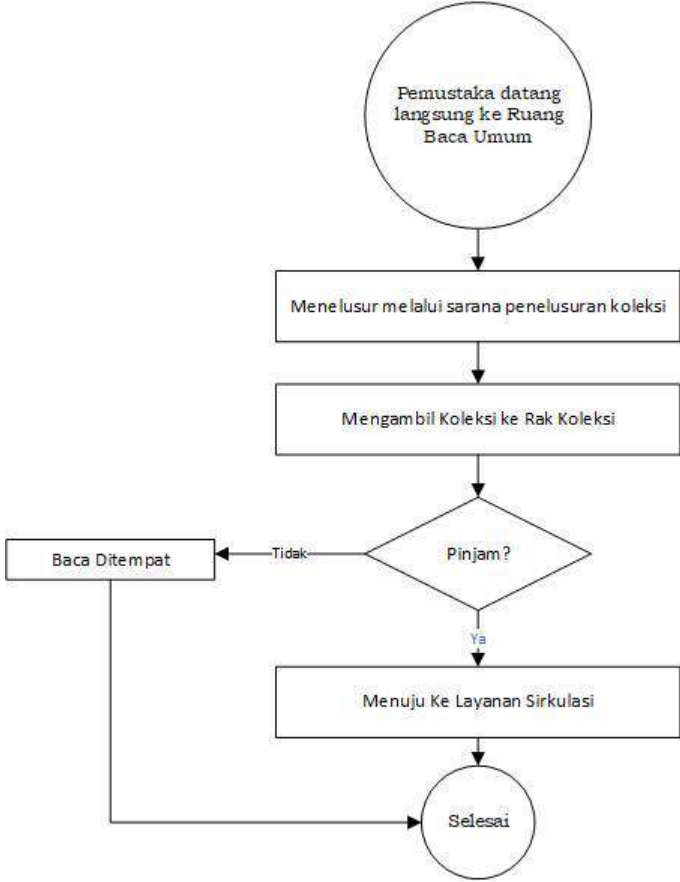
KETTIT NAYAKA

NIP. 19680911 198903 1 005

LAMPIRAN VII  
 KEPUTUSAN KEPALA BIRO  
 ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI  
 NOMOR 458 TAHUN 2022  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN  
 DI LINGKUNGAN BIRO ORGANISASI  
 SETDA PROVINSI BALI

**STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
 LAYANAN UMUM**

**A. Komponen Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	Pemustaka hadir langsung ke Kantor Layanan Perpustakaan Biro Organisasi Setda Provinsi Bali dengan alamat Jalan Tukad Batanghari XIV Nomor 2 Denpasar, Provinsi Bali.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     Start((Pemustaka datang langsung ke Ruang Baca Umum)) --&gt; Step1[Menelusur melalui sarana penelusuran koleksi]     Step1 --&gt; Step2[Mengambil Koleksi ke Rak Koleksi]     Step2 --&gt; Decision{Pinjam?}     Decision -- Ya --&gt; Step3[Menuju Ke Layanan Sirkulasi]     Decision -- Tidak --&gt; Step4[Baca Ditempat]     Step3 --&gt; End((Selesai))     Step4 --&gt; End   </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemustaka datang langsung ke Ruang Baca Umum;</li> <li>Pemustaka menelusuri koleksi melalui sarana penelusur digital, manual atau berkonsultasi dengan Pustakawan yang bertugas;</li> <li>Pemustaka dapat meminjam koleksi untuk dibawa pulang atau membaca di tempat.</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Hari Kerja , Senin- Jumat : Pukul 08.00 s.d. 15.00 WITA; 2. Hari Kerja Jumat : Pukul 08.00 s.d. 12.00 WITA; 3. Jangka waktu peminjaman koleksi bahan pustaka selama 14 (empat belas) hari dan dapat diperpanjang.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Koleksi bahan bacaan umum atau informasi yang diinginkan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Provinsi Bali; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : a. telepon : (0361) 224671; b. <i>e-mail</i> : biro.org@baliprov.go.id; c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) <i>website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter : @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!.

## **B. Komponen Manufacturing**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291).</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang koleksi umum ber-AC, meja, kursi petugas , rak buku;</li> <li>2. Komputer dengan akses internet;</li> <li>3. Koleksi bahan pustaka umum;</li> <li>4. Meja dan kursi baca pemustaka.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Perpustakaan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan secara berjenjang;</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai penanggung jawab setiap layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan ; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 20 September 2022

KEPALA BIRO ORGANISASI,



KETUPAT NAYAKA

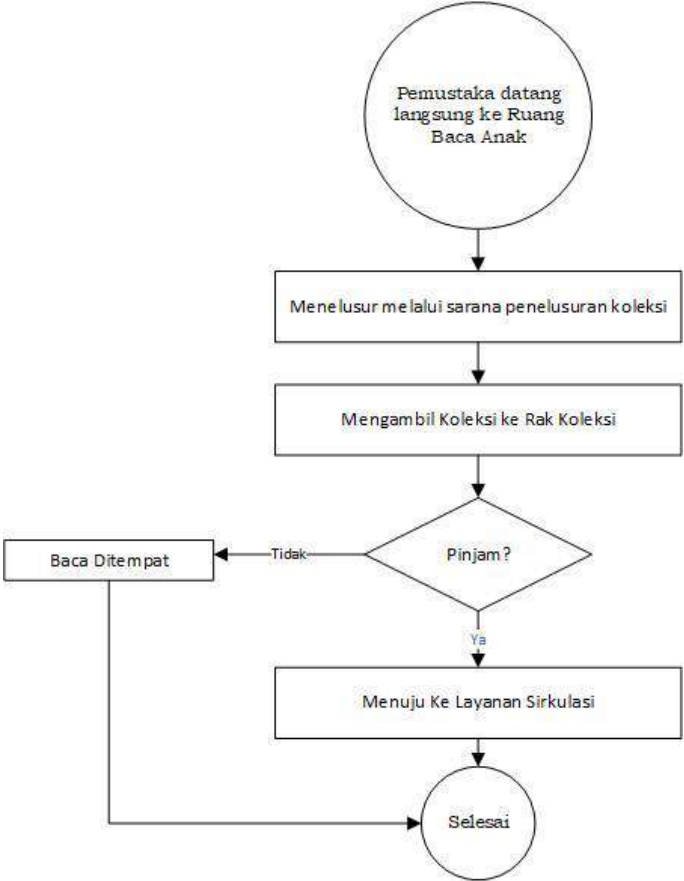
NIP. 19680911 198903 1 005



LAMPIRAN VIII  
 KEPUTUSAN KEPALA BIRO  
 ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI  
 NOMOR 458 TAHUN 2022  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN  
 DI LINGKUNGAN BIRO ORGANISASI  
 SETDA PROVINSI BALI

**STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
 LAYANAN ANAK**

**A. Komponen Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	Pemustaka hadir langsung ke Kantor Sub Bagian Perpustakaan Biro Organisasi Setda Provinsi Bali ke alamat Jalan Tukad Batanghari XIV No. 2 Denpasar, Provinsi Bali.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     Start((Pemustaka datang langsung ke Ruang Baca Anak)) --&gt; Step1[Menelusur melalui sarana penelusuran koleksi]     Step1 --&gt; Step2[Mengambil Koleksi ke Rak Koleksi]     Step2 --&gt; Decision{Pinjam?}     Decision -- Ya --&gt; Step3[Menuju Ke Layanan Sirkulasi]     Decision -- Tidak --&gt; Step4[Baca Ditempat]     Step3 --&gt; End((Selesai))     Step4 --&gt; End   </pre> <p>Keterangan:  a. Pemustaka datang langsung ke Ruang Baca Anak;  b. Pemustaka menelusuri koleksi melalui sarana penelusur digital dan manual atau konsultasi kepada Pustakawan;  c. Pemustaka dapat meminjam koleksi untuk dibawa pulang atau membaca di tempat.</p>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Hari Kerja : Senin - Kamis : Pukul 08.00 s.d. 15.00 WITA; 2. Hari Kerja : Jumat : Pukul 08.00 s.d. 12.00 WITA; 3. Jangka waktu peminjaman koleksi bahan pustaka paling lama 14 (empat belas) hari dan dapat diperpanjang.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Koleksi bahan bacaan anak-anak atau informasi yang diinginkan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Provinsi Bali; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : a. telepon : (0361) 224671; b. <i>e-mail</i> : biro.org@baliprov.go.id; c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) <i>website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter : @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!.

## **B. Komponen Manufacturing**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291).</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang Layanan ber-AC, meja, kursi petugas;</p> <p>2. Rak koleksi bahan pustaka;</p> <p>3. Bahan pustaka anak , karpet , bantal duduk;</p> <p>4. Komputer dengan akses internet.</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Perpustakaan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</p> <p>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawaban serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan pengawasan secara berjenjang;</p> <p>2. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5	Jumlah pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai penanggung jawab setiap layanan
6	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan ; dan</p> <p>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 20 September 2022

KEPALA BIRO ORGANISASI,



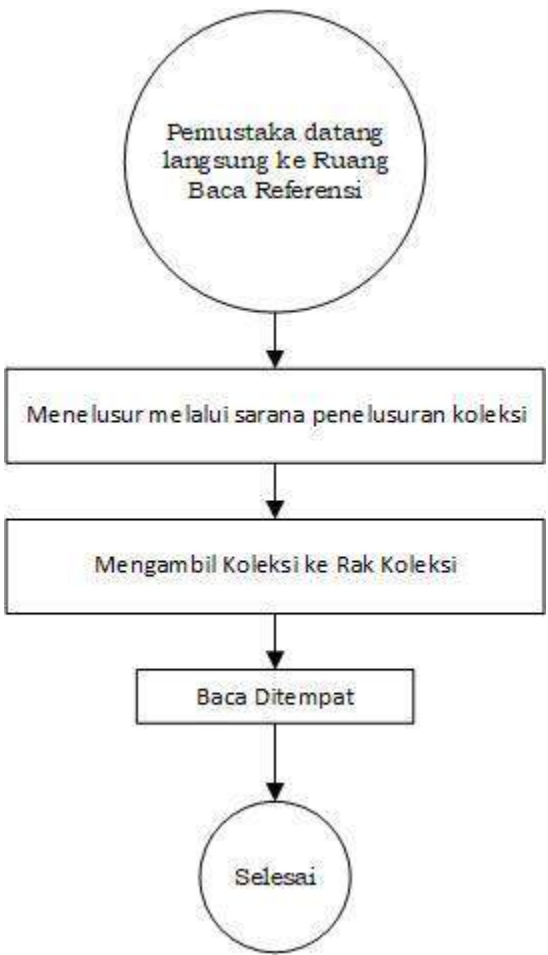
KETUT NAYAKA

NIP.19680911 198903 1 005

LAMPIRAN IX  
 KEPUTUSAN KEPALA BIRO  
 ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI  
 NOMOR 458 TAHUN 2022  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN  
 DI LINGKUNGAN BIRO ORGANISASI  
 SETDA PROVINSI BALI

**STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
 LAYANAN REFERENSI**

**A. Komponen Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	Pemustaka hadir langsung ke Kantor Sub Bagian Perpustakaan Biro Organisasi Setda Provinsi Bali dengan alamat Jalan Tukad Batanghari XIV No. 2 Denpasar, Provinsi Bali.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A((Pemustaka datang langsung ke Ruang Baca Referensi)) --&gt; B[Meneelusur melalui sarana penelusuran koleksi]     B --&gt; C[Mengambil Koleksi ke Rak Koleksi]     C --&gt; D[Baca Ditempat]     D --&gt; E((Selesai))           </pre> <p>Keterangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemustaka datang langsung ke Ruang Baca Referensi;</li> <li>b. Pemustaka menelusuri koleksi melalui sarana penelusur digital , manual, atau berkonsultasi kepada Pustakawan yang bertugas;</li> <li>c. Pemustaka hanya dapat membaca koleksi di</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tempat.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Hari Kerja : Senin - Kamis : Pukul 08.00 s.d. 15.00 WITA; 2. Hari Kerja : Jumat : Pukul 08.00 s.d. 12.00 WITA.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Koleksi bahan rujukan/ koleksi referensi dan informasi yang diperlukan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Provinsi Bali; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : a. telepon : (0361) 224671; b. <i>e-mail</i> : biro.org@baliprov.go.id; c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) <i>website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter : @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!

## B. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245,



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291).</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang layanan ber-AC, meja, kursi petugas;</li> <li>2. Rak-Rak tempat koleksi bahan pustaka;</li> <li>3. Meja dan kursi baca pemustaka;</li> <li>4. Komputer dengan akses internet.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Perpustakaan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan secara berjenjang;</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai penanggung jawab setiap layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Layanan dan Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan ; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 20 September 2022


KEPALA BIRO ORGANISASI,



LAMPIRAN X  
 KEPUTUSAN KEPALA BIRO  
 ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI  
 NOMOR 458 TAHUN 2022  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN  
 DI LINGKUNGAN BIRO ORGANISASI  
 SETDA PROVINSI BALI

**STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
 LAYANAN KORAN**

**A. Komponen Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	Pemustaka hadir langsung ke Kantor Sub Bagian Perpustakaan Biro Organisasi Setda Provinsi Bali dengan alamat Jalan Tukad Batanghari XIV No. 2 Denpasar, Provinsi Bali.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A((Pemustaka datang langsung ke Ruang Baca Koran)) --&gt; B[Mene lusur melalui sarana penelusuran koleksi]     B --&gt; C[Mengambil Koleksi ke Rak Koleksi]     C --&gt; D[Baca Ditempat]     D --&gt; E((Selesai))           </pre> <p>Keterangan:            a. Pemustaka datang langsung ke Ruang Baca Koran;            b. Pemustaka menelusuri koleksi melalui sarana penelusur digital, manual atau berkonsultasi kepada Pustakawan;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Pemustaka hanya dapat membaca koleksi di tempat.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Hari Kerja : Senin - Kamis : Pukul 08.00 s.d. 15.00 WITA 2. Hari Kerja : Jumat : Pukul 08.00 s.d. 12.00 WITA
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Koleksi koran dan koleksi majalah.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : a. telepon : (0361) 224671 b. <i>e-mail</i> : biro.org@baliprov.go.id ; c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) <i>website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter : @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!

## B. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245,



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291).</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Layanan ber-AC, meja, kursi petugas;</li> <li>2. Rak - rak koleksi koran dan majalah;</li> <li>3. Meja dan kursi baca pemustaka;</li> <li>4. Komputer dengan akses internet.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Perpustakaan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawaban serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan secara berjenjang;</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai penanggung jawab setiap layanan
6	Jaminan Pelayanan	Layanan dan Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan ; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 20 September 2022

KEPALA BIRO ORGANISASI,




\* KETUT NAYAKA

NIP. 19680911 198903 1 005

LAMPIRAN XI  
 KEPUTUSAN KEPALA BIRO  
 ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI  
 NOMOR 458 TAHUN 2022  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN  
 DI LINGKUNGAN BIRO ORGANISASI  
 SETDA PROVINSI BALI

**STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
 LAYANAN DEPOSIT**

**A. Komponen Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	Pemustaka hadir langsung ke Kantor Sub Bagian Perpustakaan Biro Organisasi Setda Provinsi Bali dengan alamat Jalan Tukad Batanghari XIV No. 2 Denpasar, Provinsi Bali.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     Start((Pemustaka datang langsung ke Ruang Baca Deposit)) --&gt; Step1[Pemustaka mengisi Buku Daftar Kebutuhan Koleksi]     Step1 --&gt; Step2[Menelusur Koleksi melalui sarana penelusuran koleksi]     Step2 --&gt; Step3[Pemustaka menerima koleksi yang dibutuhkan]     Step3 --&gt; Step4[Baca Ditempat]     Step4 --&gt; End((Selesai))             </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemustaka datang langsung ke Ruang Baca Deposit;</li> <li>Pemustaka mengisi Buku Daftar Kebutuhan Koleksi ;</li> <li>Penelusuran koleksi melalui sarana penelusur digital, manual atau berkonsultasi dengan</li> </ol>



<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		pustakawan yang bertugas; d. Pemustaka menerima koleksi yang dibutuhkan untuk dibaca di tempat.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1. Hari Kerja : Senin - Kamis : Pukul 08.00 s.d. 15.00 WITA 2. Hari Jumat : Pukul 08.00 s.d. 12.00 WITA
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Pelayanan pemberian data dan informasi yang diminta serta koleksi yang dibutuhkan pemustaka seperti koleksi terbitan tentang Bali, koleksi yang memuat tentang Bali/Budaya Bali atau surat jawaban atau informasi yang diminta.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Provinsi Bali; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : a. telepon : (0361) 224671 b. <i>e-mail</i> : biro.org@baliprov.go.id ; c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: 1) <i>website</i> : www.lapor.go.id; 2) SMS melalui nomor 1708; 3) twitter : @lapor1708; dan 4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!.

## **B. Komponen Manufacturing**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774); 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149); 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, 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);</p> <p>5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291).</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Layanan ber-AC, meja, kursi petugas;</li> <li>2. Rak-Rak Koleksi Bahan Pustaka;</li> <li>3. Meja dan Kursi Baca Pemustaka;</li> <li>4. Komputer dengan akses internet.</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Perpustakaan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawaban serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan pengawasan secara berjenjang;</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5	Jumlah pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai penanggung jawab setiap layanan.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap;</li> <li>2. Koleksi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.</li> </ol>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan data, informasi dan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 20 September 2022

KEPALA BIRO ORGANISASI,



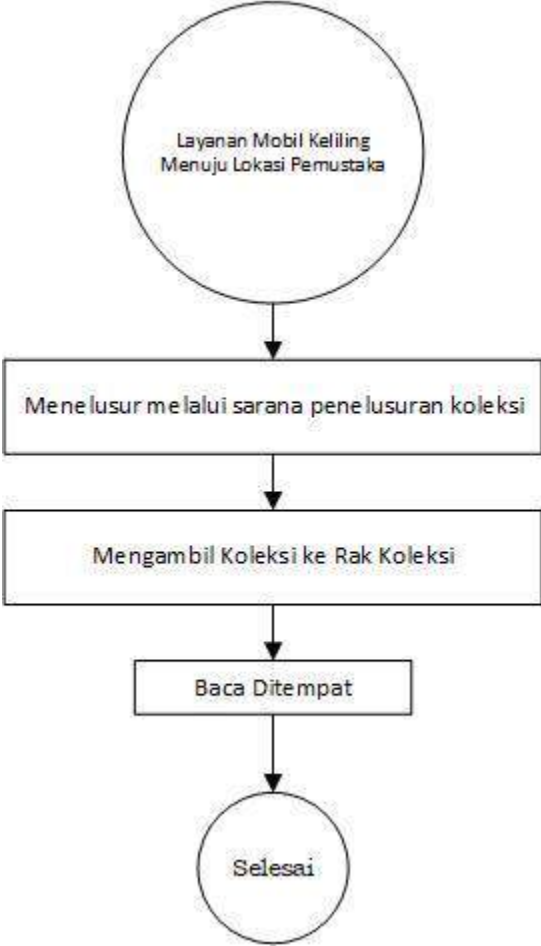
KETUT NAYAKA

NIP. 19680911 198903 1 005

LAMPIRAN XII  
 KEPUTUSAN KEPALA BIRO  
 ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI  
 NOMOR 458 TAHUN 2022  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN  
 DI LINGKUNGAN BIRO ORGANISASI  
 SETDA PROVINSI BALI

**STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
 LAYANAN MOBIL KELILING**

**A. Komponen Service Delivery**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	Pelayanan ini merupakan program Sub Bagian Perpustakaan dengan berkoordinasi ke Kabupaten Kota Se Bali / lokasi pelayanan .
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     Start((Layanan Mobil Keliling Menuju Lokasi Pemustaka)) --&gt; Step1[Meneelusur melalui sarana pene lusuran koleksi]     Step1 --&gt; Step2[Mengambil Koleksi ke Rak Koleksi]     Step2 --&gt; Step3[Baca Ditempat]     Step3 --&gt; End((Selesai))             </pre> <p>Keterangan:                  a. Mobil Keliling datang menuju lokasi Pemustaka;                  b. Pemustaka menelusuri koleksi secara manual di mobil keliling atau berkonsulyasi kepada Pustakawanyang bertugas;                  c. Pemustaka hanya dapat membaca koleksi bahan pustaka di tempat.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Jangka Waktu Pelayanan	Mobil Keliling datang langsung ke lokasi Pemustaka kemudian diarahkan oleh Pustakawan untuk melihat langsung koleksi yang diinginkan dan layanan Perpustakaan keliling sesuai jadwal yang sudah ditentukan maksimal 2 jam.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Koleksi bacaan umum perpustakaan mobil keliling atau informasi yang diinginkan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Biro Organisasi Setda Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No. 1, Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Provinsi Bali; atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : (0361) 224671</li> <li>b. <i>e-mail</i> : biro.org@baliprov.go.id ;</li> <li>c. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>website</i> : www.lapor.go.id;</li> <li>2) SMS melalui nomor 1708;</li> <li>3) twitter : @lapor1708; dan</li> <li>4) aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR!.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

## B. Komponen Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4774);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573); 5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 265, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6291).
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Mobil keliling; 2. Koleksi bahan pustaka; 3. Laptop.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Perpustakaan; 2. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawaban serta santun kepada pihak yang memerlukan; 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan 5. Pegawai yang mampu mengendarai kendaraan roda empat.
4	Pengawasan Internal	1. Dilakukan pengawasan secara berjenjang; 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai penanggung jawab setiap layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Layanan dan Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan lengkap.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan ; dan 2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 20 September 2022

KEPALA BIRO ORGANISASI,  
  
 KETUT NAYAKA  
 NIP. 19680911 198903 1 005



LAMPIRAN XIII  
KEPUTUSAN KEPALA BIRO  
ORGANISASI SETDA PROVINSI BALI  
NOMOR 458 TAHUN 2022  
TENTANG STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN BIRO ORGANISASI  
SETDA PROVINSI BALI

## 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 DAN  
MEMBERIKAN KOMPENSASI SESUAI DENGAN  
KETENTUAN YANG BERLAKU”.

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 20 September 2022

KEPALA BIRO ORGANISASI,

