



PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211 Telp. (0721) 481166 Fax (0721) 482344

Laman: biroorganisasi.lampungprov.go.id, Pos-el :

biroorganisasi@lampungprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI LAMPUNG NOMOR: 000.8.3.4/359.a/07/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI LAMPUNG

KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI LAMPUNG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, dan juga guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- b. bahwa sebagaimana dimaksud huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 82 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587 sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5679);
4. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 18 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024;
10. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah;
11. Surat Edaran Nomor 62 Tahun 2024 Tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung dan Pemerintah Kabupaten/Kota Se-Provinsi Lampung.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

- KESATU** : Menetapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA** : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi standar pelayanan dan maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu, seluruh pegawai wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam pedoman yang dituangkan dalam lampiran keputusan ini.
- KETIGA** : Surat keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.
- KEEMPAT** : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Telukbetung
Pada tanggal **27** Mei - 2024



KEPALA BIRO ORGANISASI,

Drs. HERY SADLI, M.H

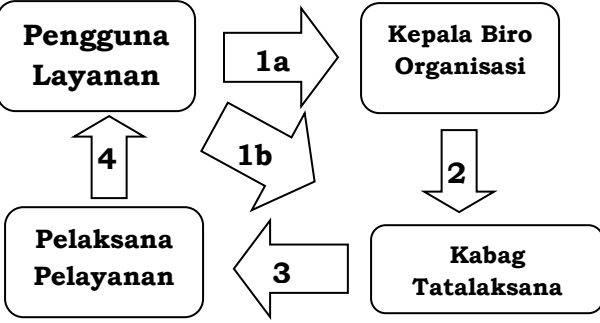
Pembina Utama Muda

NIP. 19690719 199003 1 005

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI
 NOMOR : 000.8.3.4/359.a/07/2024
 TANGGAL : 27 MEI 2024

STANDAR PELAYANAN TATALAKSANA PELAYANAN PUBLIK

I. Jenis Pelayanan: Pelayanan Data dan Informasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Tatalaksana;</p> <p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Tatalaksana;</p> <p>3 Kabag Tatalaksana memberikan disposisi/menugaskan Pejabat/Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan;</p> <p>4 Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu;</p> <p>5 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan;</p> <p>6 Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik.</p>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung; 2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	<p>Informasi yang diperlukan berkaitan dengan pelayanan publik baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy dan softcopy), antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain; - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan pelayanan publik.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

II. Jenis Pelayanan: Konsultasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi: <ul style="list-style-type: none"> - Materi konsultasi yang jelas; - Waktu kunjungan konsultasi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu, dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi</p>

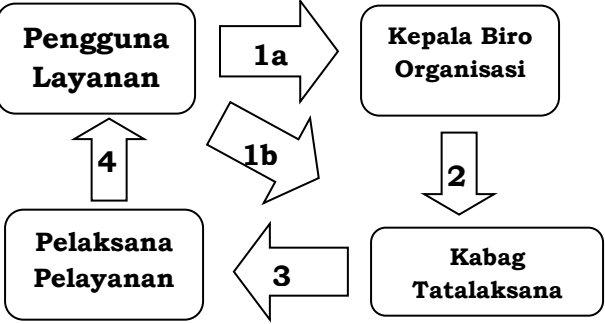
		<p>Lampung;</p> <p>1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kabag TataLaksana;</p> <p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag TataLaksana;</p> <p>3 Kabag TataLaksana memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan;</p> <p>4 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan;</p> <p>5 Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu;</p> <p>6 Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan konsultasi disampaikan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu;</p> <p>2. Komputer dengan akses Internet;</p> <p>3. Printer;</p> <p>4. Pesawat Telepon;</p>

		5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, dan bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

III. Jenis Pelayanan: Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi: <ul style="list-style-type: none"> - Materi audensi yang jelas; - Waktu kunjungan audensi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu, dan menunjukkan permohonan audensi dengan jelas.

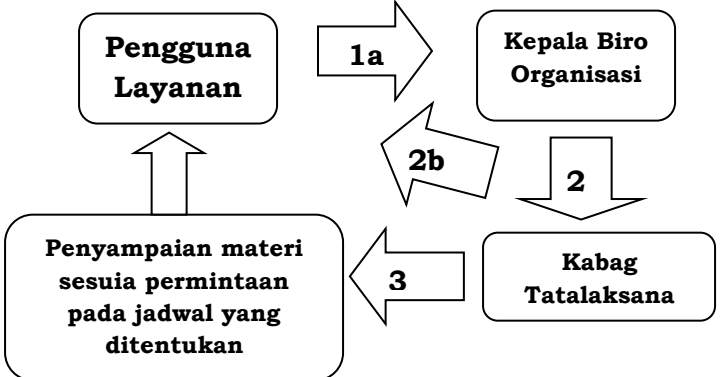
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kabag TataLaksana;</p> <p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag TataLaksana;</p> <p>3 Kabag TataLaksana/Pegawai yang bertugas menerima audensi;</p> <p>4 Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan;</p> <p>5 Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Pertemuan audensi dengan pejabat di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan dengan audiensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Audiensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pejabat yang menerima audiensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

IV. Jenis Pelayanan: Penyediaan Narasumber

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat resmi perihal Permintaan asistensi/bimbingan teknis dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi, tempat, dan waktu pelaksanaan, ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Tersedianya Pejabat/ petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.

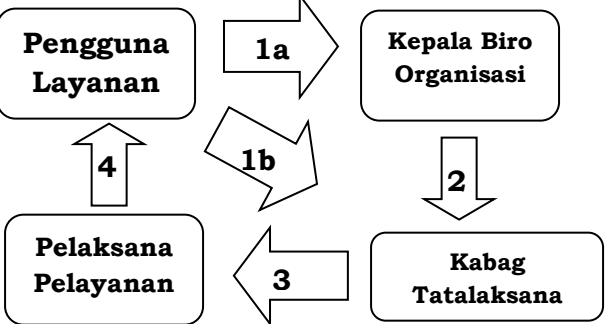
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>1 Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan narasumber yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan;</p> <p>2a Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung mendisposisi kepada pejabat/pegawai berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, atau dapat langsung menjadi narasumber;</p> <p>2b Informasi disampaikan kepada pemohon;</p> <p>3 Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan materi kepada pengguna layanan;</p> <p>4 Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Menerima jawaban setelah 2 (dua) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Asistensi disertai dengan penunjukkan/ penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer;

		4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan; 2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten dibidangnya.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan; 2. Pejabat yang menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

V. Jensi Pelayanan: Layanan Pengaduan Pelayanan Publik

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: - Nama dan alamat lengkap; - Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan inmateril yang di derita; - Permintaan penyelesaian yang diajukan; - Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), membawa surat dan menyampaikan secara lisan.

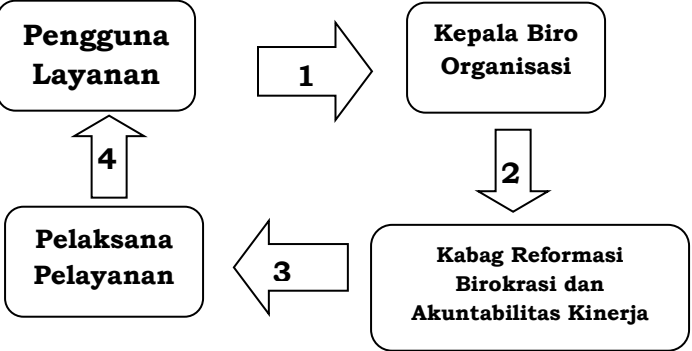
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>1b Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag TataLaksana;</p> <p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag TataLaksana;</p> <p>3 Kabag Tatalaksana/Pegawai yang bertugas menindaklanjuti disposisi yang diberikan;</p> <p>4 Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan;</p> <p>5 Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat pengaduan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung; Tergantung dengan permasalahan yang diajukan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014

		<p>tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelayanan Publik dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 (satu) hari penyampaian pengaduan; 2. Masalah pelayanan publik yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pengaduan pelayanan dijamin kerahasiannya, jika pengadu tidak ingin diketahui identitasnya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN PELAKSANAAN BUDAYA KERJA

I. Jenis Pelayanan: Pelayanan Data dan Informasi

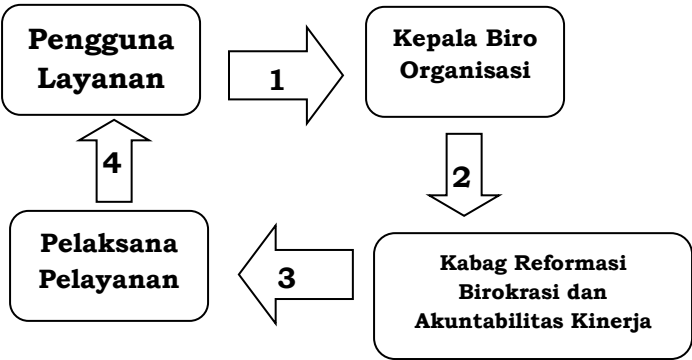
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung; 2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja; 3. Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja memberikan disposisi/menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna layanan; 4. Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan; 5. Pengguna layanan langsung datang di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu; 6. Pengguna Layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;

		2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan pelaksanaan Budaya Kerja baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy dan softcopy), antara lain: <ul style="list-style-type: none"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain; - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan pelaksanaan Budaya Kerja.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Perubahan; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pelaksanaan Budaya Kerja dan program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh

		Inspektorat; 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan setiap bulan sekali

II. Jenis Pelayanan: Konsultasi

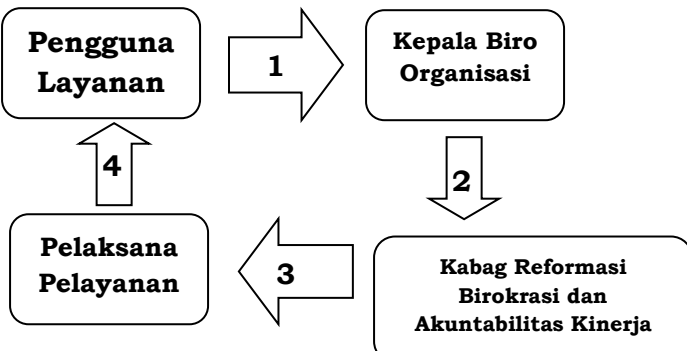
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materi konsultasi yang jelas; - Waktu kunjungan konsultasi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211;</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu, dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja;</p> <p>3. Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang</p>

		berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan; 4. Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan; 5. Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu; 6. Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung; 2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan konsultasi disampaikan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Peningkatan Kinerja Aparatur dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, dan bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang

		memerlukan.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Atasan Langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang di konsultasikan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung selama berada di Kantor Biro Organisasi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) bulan sekali

III. Jenis Pelayanan: Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materi audensi yang jelas; - Waktu kunjungan audensi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211;</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu, dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro</p>

		<p>Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja;</p> <p>3. Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja/Pegawai yang bertugas menerima audiensi;</p> <p>4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan;</p> <p>5. Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Pertemuan audiensi dengan pejabat di Kantor Biro Organisasi Sekeretariat Daerah Provinsi Lampung untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang menjadi permasalahan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Peningkatan Kinerja Aparatur dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Peningkatan Kinerja

		Aparatur.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pertemuan dengan audiensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Audiensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pejabat yang menerima audiensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung selama berada di Kantor Biro Organisasi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) bulan sekali

IV. Jenis Pelayanan: Penyediaan Narasumber

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat resmi perihal permintaan asistensi/bimbingan teknis dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi, tempat, dan waktu pelaksanaan, ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Tersedianya pejabat/petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1 Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan narasumber yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan; 2a Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung mendisposisi kepada pejabat/pegawai berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, atau dapat</p>

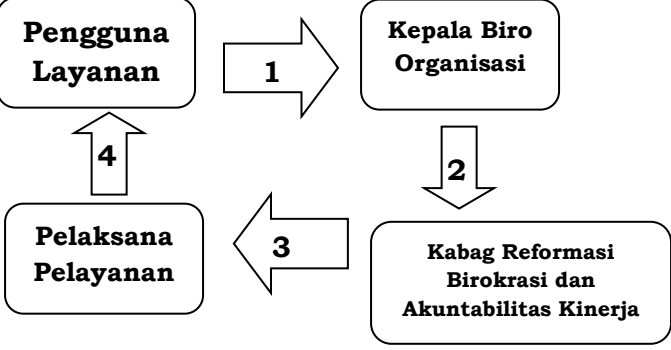
		<p>langsung menjadi narasumber;</p> <p>2b Informasi disampaikan kepada pemohon;</p> <p>3. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan materi kepada pengguna layanan;</p> <p>4. Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 2 (dua) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Asistensi disertai dengan penunjukkan/penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Perubahan; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Peningkatan Kinerja Aparatur dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Budaya Kerja.

4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan; 2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan; 2. Pejabat yang menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) bulan sekali

V. Jensi Pelayanan: Layanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: <ul style="list-style-type: none"> - Nama dan alamat lengkap; - Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan inmateril yang di derita; - Permintaan penyelesaian yang diajukan; - Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), membawa surat dan menyampaikan secara lisan.</p>

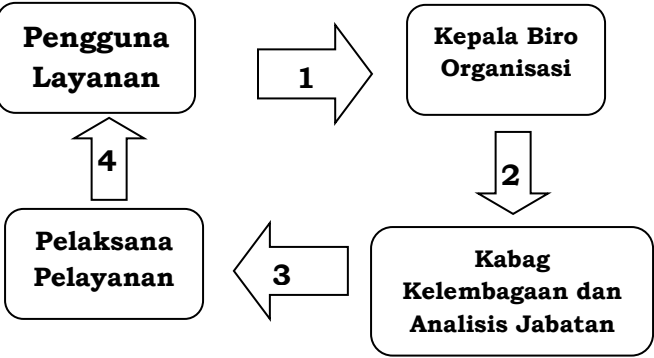
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja;</p> <p>3 Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja/Pegawai yang bertugas menindaklanjuti disposisi yang diberikan;</p> <p>4 Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan;</p> <p>5 Pengguna layanan mengisi survey kepuasan masyarakat elektronik.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat pengaduan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung; 2. Tergantung dengan permasalahan yang diadukan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang peningkatan kinerja aparatur
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014

		<p>tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait pelaksanaan Budaya Kerja dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 (satu) hari penyampaian pengaduan; 2. Masalah pelaksanaan Budaya Kerja yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pengaduan pelayanan dijamin kerahasiannya, jika pengadu tidak ingin diketahui identitasnya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) bulan sekali

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

I. Jenis Pelayanan: Pelayanan Data dan Informasi

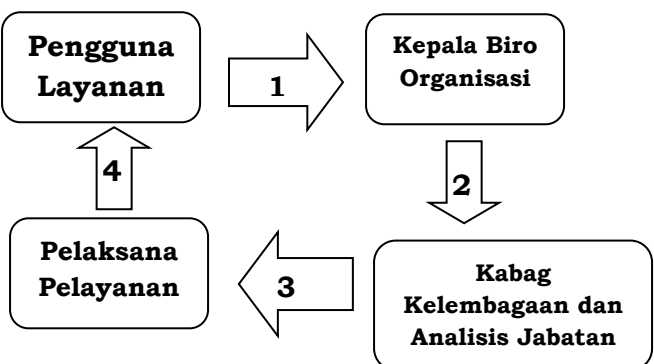
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung; Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan; Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan memberikan disposisi/ menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna layanan; Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan; Pengguna layanan langsung datang di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu;
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 2 (dua) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung; Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.

4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Pembinaan dan Pengendalian Kelembagaan Kabupaten/Kota baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy dan softcopy), antara lain: <ul style="list-style-type: none"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain; - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan Pembinaan dan Pengendalian Kelembagaan Kabupaten/Kota.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pembinaan dan Pengendalian Kelembagaan Kabupaten/Kota dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah

		dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

II. Jenis Pelayanan: Konsultasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materi konsultasi yang jelas; - Waktu kunjungan konsultasi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211;</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu, dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag</p>

		<p>Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>3. Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan memberikan disposisi/ menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan;</p> <p>4. Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan;</p> <p>5. Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban paling lambat 15 (lima belas) hari kerja setelah surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan konsultasi disampaikan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pembinaan dan Pengendalian Kelembagaan Kabupaten/Kota dan Program-program yang akan dijalankan;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal

		Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang di konsultasikan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung selama berada di Kantor Biro Organisasi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

III. Jenis Pelayanan: Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materi audensi yang jelas; - Waktu kunjungan audensi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211;</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu, dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan</p>

		<p>surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>3. Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan yang bertugas menerima audensi;</p> <p>4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Pertemuan audensi dengan pejabat di Kantor Biro Organisasi Sekeretariat Daerah Provinsi Lampung untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang menjadi permasalahan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pembinaan dan Pengendalian Kelembagaan dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Pembinaan dan Pengendalian Kelembagaan Kabupaten/ Kota.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang

6	Jaminan Pelayanan	1. Pertemuan dengan audiensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Audiensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pejabat yang menerima audiensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung selama berada di Kantor Biro Organisasi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

IV. Jenis Pelayanan: Penyediaan Narasumber

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat resmi perihal permintaan asistensi/bimbingan teknis dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi, tempat, dan waktu pelaksanaan, ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Tersedianya pejabat/petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] C -- 3 --> D[Penyampaian materi sesuai permintaan pada jadwal yang] D -- 4 --> A </pre> <p>1 Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan narasumber yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan; 2a Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung mendisposisi kepada pejabat/pegawai berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, atau dapat langsung menjadi narasumber; 2b Informasi disampaikan kepada pemohon; 3. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan materi kepada pengguna layanan.</p>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 2 (dua) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Asistensi disertai dengan penunjukkan/ penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Pembinaan dan Pengendalian Kelembagaan Kabupaten/Kota dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Pembinaan dan Pengendalian Kelembagaan Kabupaten/ Kota.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan; 2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan; 2. Pejabat yang menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan

		Disposisi; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

V. Jensi Pelayanan: Layanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama dan alamat lengkap; - Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan inmateril yang di derita; - Permintaan penyelesaian yang diajukan; - Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. <p>Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211;</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), membawa surat dan menyampaikan secara lisan.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>3. Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan/Pegawai yang bertugas menindaklanjuti disposisi yang diberikan;</p> <p>4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna</p>

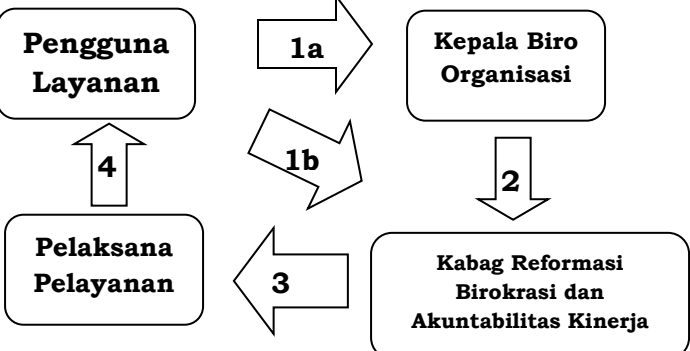
		layanan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 2 (dua) hari surat pengaduan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung; 2. Tergantung dengan permasalahan yang diadukan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang Pembinaan dan Pengendalian Kelembagaan Kabupaten/Kota
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu;

		<ol style="list-style-type: none">2. Komputer dengan akses Internet;3. Printer;4. Pesawat Telepon;5. Mesin Fax; dan6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait pelaksanaan Budaya Kerja dan Program-program yang akan dijalankan;2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Supervisi atasan langsung;2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 (satu) hari penyampaian pengaduan;2. Masalah Pembinaan dan Pengendalian Kelembagaan Kabupaten/Kota yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pengaduan pelayanan dijamin kerahasiannya, jika pengadu tidak ingin diketahui identitasnya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) bulan sekali

STANDAR PELAYANAN AKUNTABILITAS KINERJA

I. Jenis Pelayanan: Pelayanan Data dan Informasi

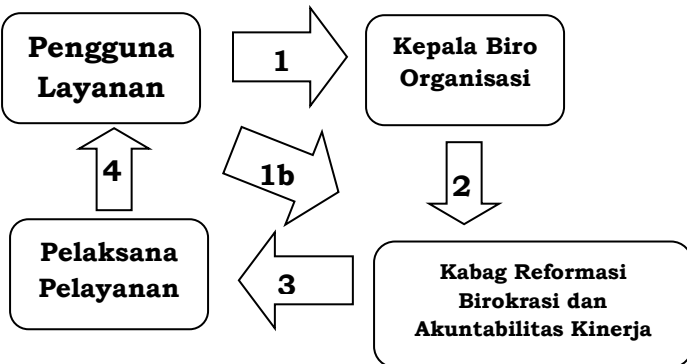
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Biro Organisasi] A -- 1b --> C[Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja] B -- 2 --> C C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> 1a Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung; 1b Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja; 2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja; 3 Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja memberikan disposisi/menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna layanan; 4 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan; 5 Pengguna layanan langsung datang di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi

		Lampung; 2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Akuntabilitas Kinerja baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy dan softcopy), antara lain: <ul style="list-style-type: none"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain; - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan Akuntabilitas Kinerja.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Akuntabilitas Kinerja dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah

		dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan setiap 1 (satu) tahun sekali

II. Jenis Pelayanan: Konsultasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materi konsultasi yang jelas; - Waktu kunjungan konsultasi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211;</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu, dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A A -- 1b --> C </pre> <p>1a Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>1b Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja;</p>

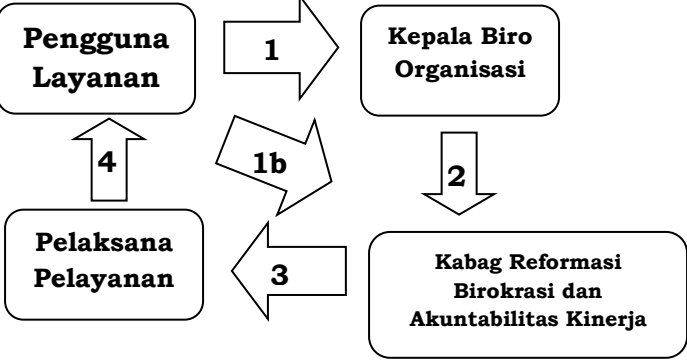
		<p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja;</p> <p>3 Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja memberikan disposisi/menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna layanan;</p> <p>4 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan;</p> <p>5 Pengguna layanan langsung datang di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan konsultasi disampaikan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Akuntabilitas Kinerja dan Program-program yang akan dijalankan;

		2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, dan bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi Atasan Langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang di konsultasikan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung selama berada di Kantor Biro Organisasi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

III. Jenis Pelayanan: Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materi audensi yang jelas; - Waktu kunjungan audensi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211;</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu, dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas.</p>

2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>1a Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>1b Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja;</p> <p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja;</p> <p>3 Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja/pegawai yang bertugas menerima audensi;</p> <p>4 Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Pertemuan audensi dengan pejabat di Kantor Biro Organisasi Sekeretariat Daerah Provinsi Lampung untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang menjadi permasalahan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata

		Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Peningkatan Akuntabilitas Kinerja dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Akuntabilitas Kinerja.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Pertemuan dengan audiensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Audiensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pejabat yang menerima audiensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung selama berada di Kantor Biro Organisasi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) bulan sekali

IV. Jenis Pelayanan: Penyediaan Narasumber

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat resmi perihal permintaan asistensi/bimbingan teknis dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi, tempat, dan waktu pelaksanaan, ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Tersedianya pejabat/petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.

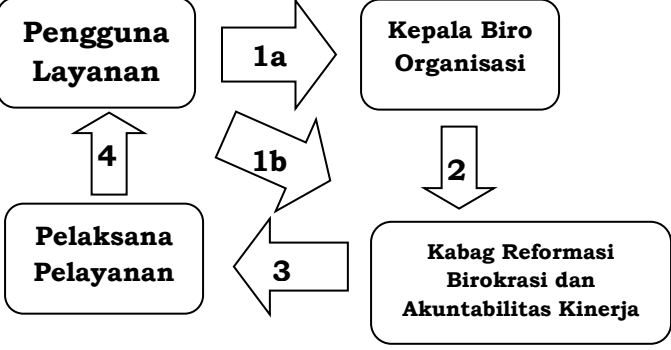
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1 Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan narasumber yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan;</p> <p>2a Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung mendisposisi kepada pejabat/pegawai berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, atau dapat langsung menjadi narasumber;</p> <p>2b Informasi disampaikan kepada pemohon;</p> <p>3. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan materi kepada pengguna layanan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 2 (dua) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Asistensi disertai dengan penunjukkan/penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan

		6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Akuntabilitas Kinerja dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Akuntabilitas Kinerja.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan; 2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan; 2. Pejabat yang menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

V. Jensi Pelayanan: Layanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: <ul style="list-style-type: none"> - Nama dan alamat lengkap; - Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan inmateril yang di derita; - Permintaan penyelesaian yang diajukan; - Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), membawa surat dan menyampaikan secara lisan.</p>

2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>1b Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja;</p> <p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja;</p> <p>3 Kabag Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja/Pegawai yang bertugas menindaklanjuti disposisi yang diberikan;</p> <p>4 Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat pengaduan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung; Tergantung dengan permasalahan yang diadukan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang Akuntabilitas Kinerja
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

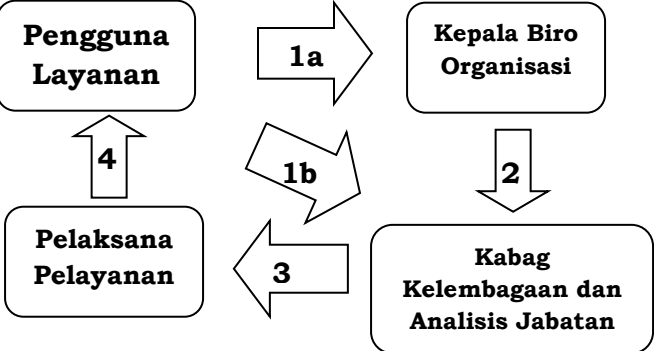
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan

		<p>Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Akuntabilitas Kinerja dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 (satu) hari penyampaian pengaduan; 2. Masalah Akuntabilitas Kinerja yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pengaduan pelayanan dijamin kerahasiannya, jika pengadu tidak ingin diketahui identitasnya

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

STANDAR PELAYANAN KELEMBAGAAN PERANGKAT DAERAH

I. Jenis Pelayanan: Pelayanan Data dan Informasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>1a Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>1b Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>3 Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan memberikan disposisi/ menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna layanan;</p> <p>4 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan;</p> <p>5 Pengguna layanan langsung datang di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;

		2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan pelaksanaan Kelembagaan Perangkat Daerah baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy dan softcopy), antara lain: <ul style="list-style-type: none"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain; - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan Kelembagaan Perangkat Daerah.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Kelembagaan Perangkat Daerah dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah

		dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

II. Jenis Pelayanan: Konsultasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materi konsultasi yang jelas; - Waktu kunjungan konsultasi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211;</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu, dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 1b --> C[Pelaksana Pelayanan] C -- 3 --> D[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] C -- 4 --> A B -- 2 --> D </pre> <p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>1b Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kabag</p>

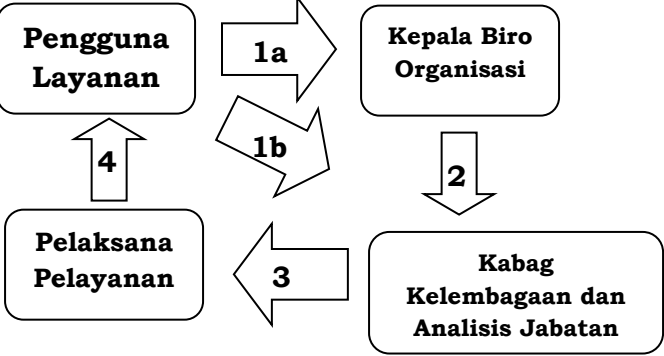
		<p>Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>3 Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan memberikan disposisi/ menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan;</p> <p>4 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan;</p> <p>5 Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan konsultasi disampaikan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Kelembagaan Perangkat Daerah dan

		Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, dan bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang di konsultasikan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung selama berada di Kantor Biro Organisasi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

III. Jenis Pelayanan: Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi: <ul style="list-style-type: none"> - Materi audensi yang jelas; - Waktu kunjungan audensi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu, dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas.</p>

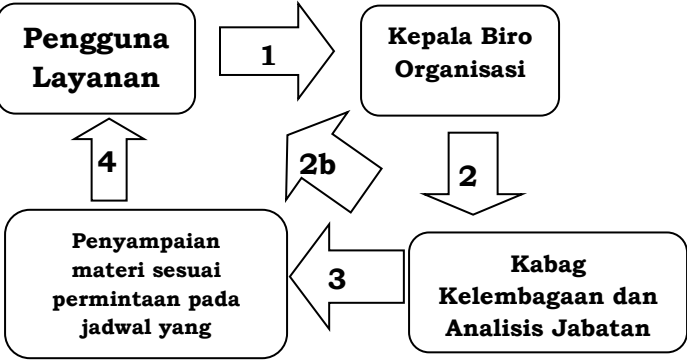
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>1a Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>1b Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>3 Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan yang bertugas menerima audiensi;</p> <p>4 Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Pertemuan audiensi dengan pejabat di Kantor Biro Organisasi Sekeretariat Daerah Provinsi Lampung untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang menjadi permasalahan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Kelembagaan Perangkat Daerah dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Kelembagaan Perangkat Daerah.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan dengan audiensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Audiensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pejabat yang menerima audiensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung selama berada di Kantor Biro Organisasi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

IV. Jenis Pelayanan: Penyediaan Narasumber

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat resmi perihal permintaan asistensi/bimbingan teknis dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi, tempat, dan waktu pelaksanaan, ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Tersedianya pejabat/petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.

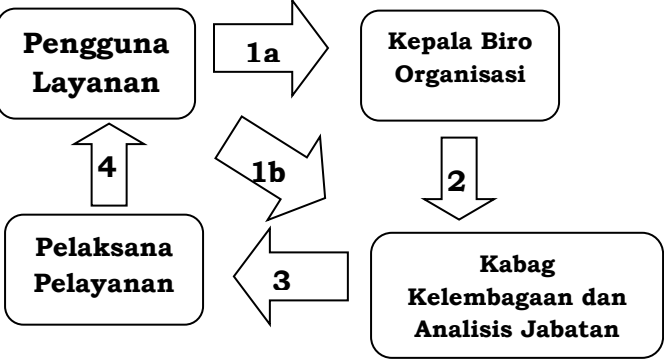
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>1 Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan narasumber yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan;</p> <p>2a Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung mendisposisi kepada pejabat/pegawai berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, atau dapat langsung menjadi narasumber;</p> <p>2b Informasi disampaikan kepada pemohon;</p> <p>3. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan materi kepada pengguna layanan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 2 (dua) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Asistensi disertai dengan penunjukkan/penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan

		6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Kelembagaan Perangkat Daerah dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Kelembagaan Daerah.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan; 2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan; 2. Pejabat yang menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

V. Jensi Pelayanan: Layanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: <ul style="list-style-type: none"> - Nama dan alamat lengkap; - Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan inmateril yang di derita; - Permintaan penyelesaian yang diajukan; - Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), membawa surat dan menyampaikan secara lisan.</p>

2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>1a Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>1b Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>3 Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan/Pegawai yang bertugas menindaklanjuti disposisi yang diberikan;</p> <p>4 Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat pengaduan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Tergantung dengan permasalahan yang diajukan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang Kelembagaan Perangkat Daerah
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

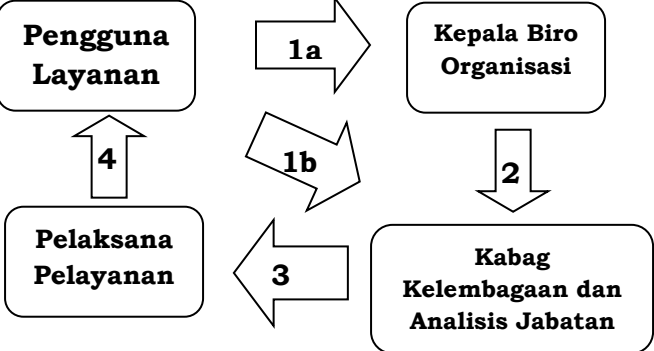
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

		<p>Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Kelembagaan Perangkat Daerah dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 (satu) hari penyampaian pengaduan; 2. Masalah pelaksanaan Kelembagaan Perangkat Daerah yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pengaduan pelayanan dijamin kerahasiannya, jika pengadu tidak ingin diketahui identitasnya

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

STANDAR PELAYANAN ANALISIS DAN FORMASI JABATAN

I. Jenis Pelayanan: Pelayanan Data dan Informasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] C -- 3 --> A A -- 4 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 1b --> B </pre> <p>1a Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>1b Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>3 Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan memberikan disposisi/ menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna layanan;</p> <p>4 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan;</p> <p>5 Pengguna layanan langsung datang di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;

		2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Analisis dan Formasi Jabatan Aparatur baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy dan softcopy), antara lain: <ul style="list-style-type: none"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain; - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan Analisis dan Formasi Jabatan Aparatur.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	3. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Analisis dan Formasi Jabatan Aparatur dan Program-program yang akan dijalankan;

		4. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

II. Jenis Pelayanan: Konsultasi

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materi konsultasi yang jelas; - Waktu kunjungan konsultasi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211;</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu, dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 1b --> C[Pelaksana Pelayanan] C -- 3 --> D[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] D -- 2 --> B C -- 4 --> A </pre> <p>1a Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p>

		<p>1b Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>3 Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan memberikan disposisi/ menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan;</p> <p>4 Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan;</p> <p>5 Pengguna Layanan Langsung datang di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan konsultasi disampaikan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Analisis dan Formasi Jabatan dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, dan bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang di konsultasikan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung selama berada di Kantor Biro Organisasi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

III. Jenis Pelayanan: Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi: <ul style="list-style-type: none"> - Materi audensi yang jelas; - Waktu kunjungan audensi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu, dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas.

2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Biro Organisasi] A -- 1b --> C[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] B -- 2 --> C C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <p>1a Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>1b Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>3 Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan yang bertugas menerima audensi;</p> <p>4 Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Pertemuan audensi dengan pejabat di Kantor Biro Organisasi Sekeretariat Daerah Provinsi Lampung untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang menjadi permasalahan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Analisis dan Formasi Jabatan Aparatur dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal Analisis dan Formasi Jabatan Aparatur.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan dengan audiensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Audiensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pejabat yang menerima audiensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung selama berada di Kantor Biro Organisasi.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

IV. Jenis Pelayanan: Penyediaan Narasumber

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat resmi perihal permintaan asistensi/bimbingan teknis dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi, tempat, dan waktu pelaksanaan, ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Tersedianya pejabat/petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.

2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1 Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan narasumber yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan;</p> <p>2a Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung mendisposisi kepada pejabat/pegawai berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, atau dapat langsung menjadi narasumber;</p> <p>2b Informasi disampaikan kepada pemohon;</p> <p>3. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan materi kepada pengguna layanan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 2 (dua) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Asistensi disertai dengan penunjukkan/penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan

		6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Analisis dan Formasi Jabtan Aparatur dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal Analisis dan Formasi Jabtan Aparatur.
4	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan; 2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten di bidangnya.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan; 2. Pejabat yang menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

V. Jensi Pelayanan: Layanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: <ul style="list-style-type: none"> - Nama dan alamat lengkap; - Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan inmateril yang di derita; - Permintaan penyelesaian yang diajukan; - Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), membawa surat dan menyampaikan secara lisan.</p>

2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <p>1a Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>1b Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>2 Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan;</p> <p>3 Kabag Kelembagaan dan Analisis Jabatan/Pegawai yang bertugas menindaklanjuti disposisi yang diberikan;</p> <p>4 Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat pengaduan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Tergantung dengan permasalahan yang diadakan.</p>
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang Analisis dan Formasi Jabatan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

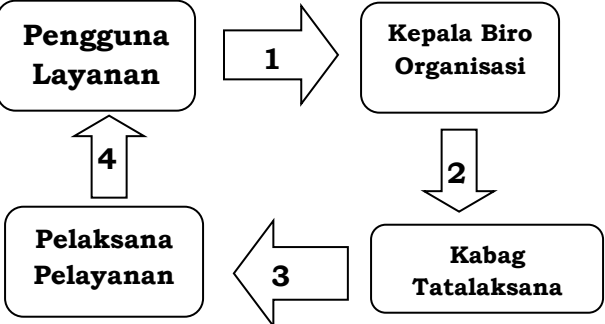
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

		<p>Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Analisis dan Formasi Jabatan Aparatur dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 (satu) hari penyampaian pengaduan; 2. Masalah Analisis dan Formasi Jabatan Aparatur yang belum diselesaikan akan menemukan pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Identitas pengaduan pelayanan dijamin kerahasiannya, jika pengadu tidak ingin diketahui identitasnya

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

STANDAR PELAYANAN TATALAKSANA TATA USAHA

I. Jenis Pelayanan: Pelayanan Data dan Informasi

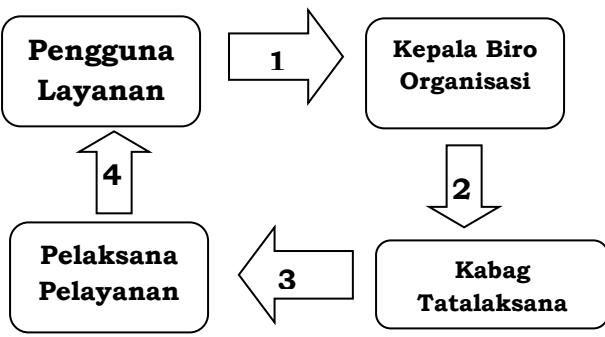
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Tatalaksana] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung; 2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag TataLaksana; 3. Kabag TataLaksana memberikan disposisi/menugaskan Pejabat/Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan; 4. Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Tatalaksana Tata Usaha baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy dan softcopy), antara lain: <ul style="list-style-type: none"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain; - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan Tatalaksana Tata Usaha.

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344
---	--	---

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tatalaksana Tata Usaha dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan	Informasi dijamin keabsahannya

	Keselamatan Pelayanan	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

II. Jenis Pelayanan: Konsultasi

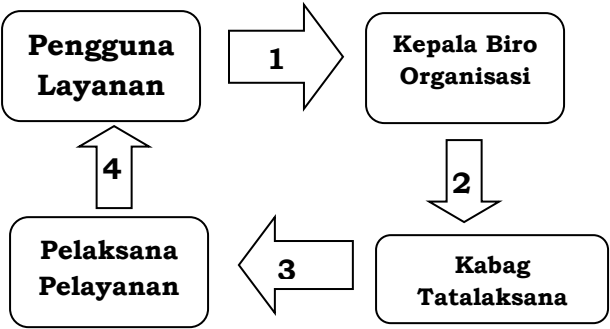
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materi konsultasi yang jelas; - Waktu kunjungan konsultasi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211;</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu, dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Tatalaksana] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag TataLaksana;</p> <p>3. Kabag TataLaksana memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan;</p> <p>4. Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi

		Lampung
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tatalaksana Tata Usaha dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, dan bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi

		selama berada di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

III. Jenis Pelayanan: Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materi audensi yang jelas; - Waktu kunjungan audensi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211;</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu, dan menunjukkan permohonan audensi dengan jelas.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Tatalaksana] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag TataLaksana;</p> <p>3. Kabag TataLaksana/Pegawai yang bertugas menerima audensi;</p> <p>4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)

5	Produk Layanan	Pertemuan audiensi dengan pejabat di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang menjadi permasalahan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tatalaksana Tata Usaha dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Tatalaksana Tata Usaha.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan dengan audiensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Audiensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pejabat yang menerima audiensi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

IV. Jenis Pelayanan: Penyediaan Narasumber

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat resmi perihal Permintaan asistensi/ bimbingan teknis dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi, tempat, dan waktu pelaksanaan, ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Tersedianya Pejabat/ petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1a --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Tatalaksana] C -- 3 --> A B -- 2b --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan narasumber yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan; 2a Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung mendisposisi kepada pejabat/pegawai berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, atau dapat langsung menjadi narasumber; 2b Informasi disampaikan kepada pemohon; 3 Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan materi kepada pengguna layanan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Asistensi disertai dengan penunjukkan/ penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tatalaksana Tata Usaha dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Tatalaksana Tata Usaha.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan; 2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten dibidangnya.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan; 2. Pejabat yang menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

V. Jensi Pelayanan: Layanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: <ul style="list-style-type: none"> - Nama dan alamat lengkap; - Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan inmateril yang di derita;

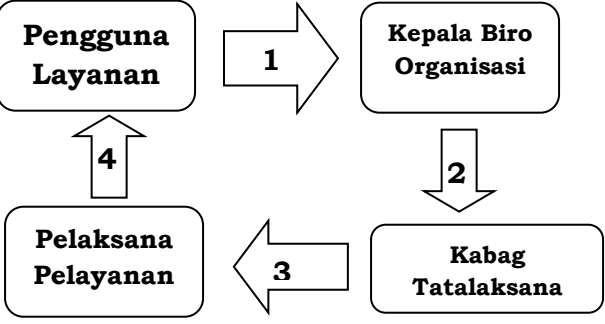
		<ul style="list-style-type: none"> - Permintaan penyelesaian yang diajukan; - Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. <p>Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211;</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), membawa surat dan menyampaikan secara lisan.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Tatalaksana] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung; 2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag TataLaksana; 3. Kabag TataLaksana/Pegawai yang bertugas menindaklanjuti disposisi yang diberikan; 4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat pengaduan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung; 2. Tergantung dengan permasalahan yang diadakan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang Tatalaksana Tata Usaha
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tatalaksana Tata Usaha dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan pengaduan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ditindaklanjuti sejak 1 (satu) hari penyampaian pengaduan; 2. Masalah Tatalaksana Tata Usaha yang belum diselesaikan akan menemukan

		pemecahan masalahnya selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari setelah di koordinasikan dengan ombudsman.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Identitas pengaduan pelayanan dijamin kerahasiannya, jika pengadu tidak ingin diketahui identitasnya
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

STANDAR PELAYANAN TATALAKSANA PEMERINTAHAN

I. Jenis Pelayanan: Pelayanan Data dan Informasi

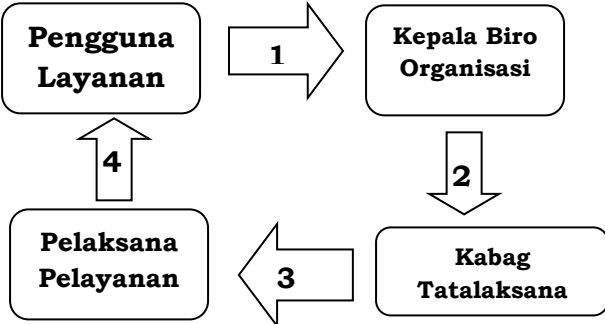
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Tatalaksana] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung; Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag TataLaksana; Kabag TataLaksana memberikan disposisi/menugaskan Pejabat/Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan; Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung; Datan langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	<p>Informasi yang diperlukan berkaitan dengan Tatalaksana Pemerintahan baik secara lisan maupun tulisan (hardcopy dan softcopy), antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produk-produk peraturan atau kebijakan lain; - Data dan informasi yang lain berkaitan dengan Tatalaksana Pemerintahan.

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344
---	--	---

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tatalaksana Pemerintahan dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	2 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap, serta dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan	Informasi dijamin keabsahannya

	Keselamatan Pelayanan	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

II. Jenis Pelayanan: Konsultasi

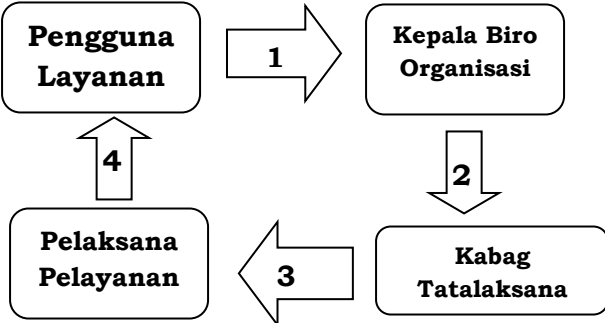
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materi konsultasi yang jelas; - Waktu kunjungan konsultasi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. <p>Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211;</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu, dan menunjukkan permohonan konsultasi dengan jelas.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag TataLaksana] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag TataLaksana;</p> <p>3. Kabag TataLaksana memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan informasi kepada pengguna pelayanan;</p> <p>4. Pegawai memberikan informasi kepada pengguna layanan;</p> <p>5. Pengguna layanan langsung datang di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat di atas), menunjukkan identitas pribadi, dan</p>

		mengisi buku tamu.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tatalaksana Pemerintahan dan Program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki ketrampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, dan bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Konsultasi diberikan oleh pegawai yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pegawai yang memberikan konsultasi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

III. Jenis Pelayanan: Audensi Instansi Pemerintah atau Lembaga Lain

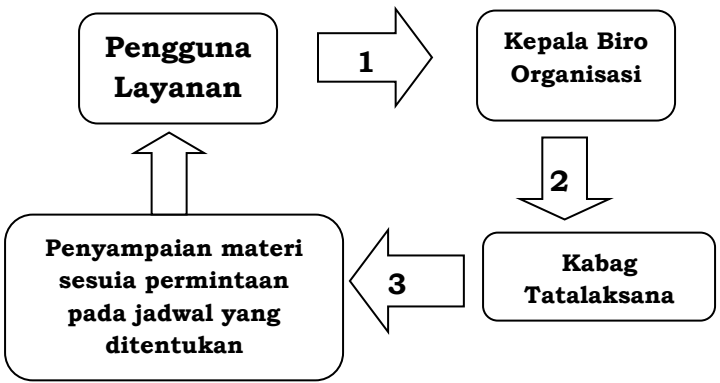
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, yang berisi: <ul style="list-style-type: none"> - Materi audensi yang jelas; - Waktu kunjungan audensi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi. Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; 2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu, dan menunjukkan permohonan audensi dengan jelas.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Tatalaksana] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditunjukkan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung; 2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag TataLaksana; 3. Kabag TataLaksana/Pegawai yang bertugas menerima audensi; 4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Pertemuan audiensi dengan pejabat di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung untuk melakukan pembahasan terkait permasalahan ataupun topik yang menjadi permasalahan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tatalaksana Pemerintahan dan program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Tatalaksana Pemerintahan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan dengan audiensi diberikan sesuai jadwal yang ditentukan; 2. Audiensi diberikan oleh pejabat yang mendapat penugasan oleh atasan langsung; 3. Materi disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas.
7	Jaminan Keamanan dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya; 2. Pejabat yang menerima audiensi sudah

	Keselamatan Pelayanan	mendapat penugasan dari atasan langsung; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

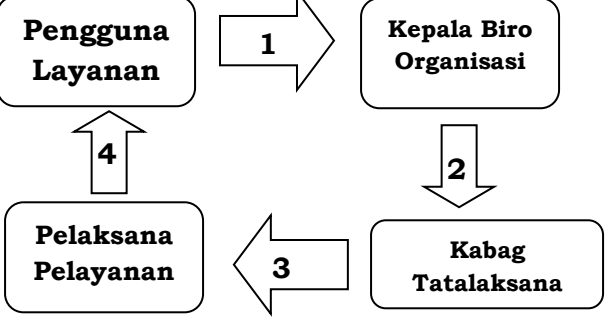
IV. Jenis Pelayanan: Penyediaan Narasumber

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Surat resmi perihal Permintaan asistensi/ bimbingan teknis dari instansi/organisasi yang menjelaskan materi, tempat, dan waktu pelaksanaan, ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211; Tersedianya Pejabat/ petugas yang kompeten pada waktu yang ditentukan.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Tatalaksana] C -- 3 --> D[Penyampaian materi sesuai permintaan pada jadwal yang ditentukan] D --> A </pre> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan narasumber yang menjelaskan materi, waktu, dan tempat pelaksanaan; Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung mendisposisi kepada pejabat/pegawai berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan, atau dapat langsung menjadi narasumber; Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan materi kepada pengguna layanan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Menerima jawaban setelah 2 (dua) hari surat permohonan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Asistensi disertai dengan penunjukkan/ penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344
---	--	---

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tatalaksana Pemerintahan dan program-program yang akan dijalankan; 2. SDM yang memiliki wawasan dalam hal penyelenggaraan Tatalaksana Pemerintahan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung; 2. Dilaksanakan sistem pengendalian internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi yang akan disampaikan selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) hari sebelum jadwal pelaksanaan; 2. Materi disampaikan oleh narasumber yang berkompeten dibidangnya.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan; 2. Pejabat yang menyampaikan materi sudah mendapat penugasan dari atasan langsung dibuktikan dengan Surat Tugas dan Disposisi; 3. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab pihak Biro Organisasi selama berada di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

V. Jensi Pelayanan: Layanan Pengaduan

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nama dan alamat lengkap; - Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materil dan inmateril yang di derita; - Permintaan penyelesaian yang diajukan; - Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. <p>Ditujukan ke alamat: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung, Jalan RW. Monginsidi No. 69 Telukbetung Bandar Lampung, 35211;</p> <p>2. Hadir Langsung di Kantor Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), membawa surat dan menyampaikan secara lisan.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- 2 --> C[Kabag Tatalaksana] C -- 3 --> D[Pelaksana Pelayanan] D -- 4 --> A </pre> <p>1. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kabag TataLaksana;</p> <p>3. Kabag TataLaksana/Pegawai yang bertugas menindaklanjuti disposisi yang diberikan;</p> <p>4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Melalui Surat Permohonan: menerima jawaban setelah 1 (satu) hari surat pengaduan diterima oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Lampung;</p> <p>2. Tergantung dengan permasalahan yang</p>

		diadukan.
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Layanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang Tatalaksana Pemerintahan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - e-SismaSiger - Website: https://biroorganisasi.lampungprov.go.id - Email: biroorganisasi@lampungprov.go.id - Telpon: (0721) 481166 - Faximile: (0721) 482344

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; - Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tamu ber AC, Kursi, dan Meja Tamu; 2. Komputer dengan akses Internet; 3. Printer; 4. Pesawat Telepon; 5. Mesin Fax; dan 6. Mesin Fotocopy.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan terkait Tatalaksana Pemerintahan dan program-program yang akan dijalankan;

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



KEPALA BIRO ORGANISASI,

Drs. HERY SADLI, M.H

Pembina Utama Muda

NIP. 19690719 199003 1 005