



**PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
KECAMATAN LANDASAN ULIN
KELURAHAN GUNTUNG PAYUNG**

**STANDAR PELAYANAN (SP)
SEKSI SEKRETARIAT**

**JENIS PELAYANAN :
SURAT MASUK**

2023

Lampiran II : SK Camat Landasan Ulin
 Nomor :
 Tanggal :

1. Standar Pelayanan Surat Masuk

A. Yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan meliputi yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk Pelayanan	Surat Masuk
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat masuk b. Lembar disposisi c. Buku agenda surat masuk
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Menerima dan mengagendakan surat masuk b. Memeriksa surat masuk c. Memberikan disposisi d. Mendistribusikan surat masuk sesuai isi disposisi
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	22 Menit
5.	Biaya / Tarif	Gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Kritik dan Saran	a. Secara tertulis melalui kotak pengaduan. Menulis keluhan, kritik atau saran pada kertas pengaduan yang disediakan kemudian dimasukkan kedalam kotak pengaduan b. Melalui aplikasi <i>Lapor</i> bagi masyarakat dapat mengunduhnya di <i>playstore (Android)</i> , menginstal dan di halaman depan aplikasi <i>Lapor</i> terdapat kolom aduan ketik instansi yang ingin diadukan kemudian masyarakat dapat langsung menuliskan perihal aduan kemudian mengirim dengan menekan tombol kirim c. Melalui Layanan Pengaduan <i>Online Whatsapp Official</i> Satuan Kerja Perangkat Daerah

B. Yang terkait dengan pengelolaan pelayanan meliputi, yaitu :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 13 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan b. Peraturan Wali Kota Banjarbaru Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Wali Kota Kepada Lurah di Lingkungan Kota Banjarbaru c. Peraturan Wali Kota Banjarbaru Nomor 54 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru d. Peraturan Wali Kota Banjarbaru Nomor 55 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata kerja Kecamatan Dan kelurahan Kota Banjarbaru
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Buku Agenda Surat Masuk b. Alat Tulis Kantor c. Lembar disposisi d. Komputer e. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengetahui proses surat menyurat dan kearsipan b. Mengetahui tugas pokok dan fungsi c. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer d. Memiliki kemampuan mengoperasikan mesin printer
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Oleh atasan langsung b. Secara langsung dilakukan oleh Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengadministrasi (1 Orang) b. Kepala Seksi (1 Orang) c. Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (1 Orang)
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Persyaratan lengkap dan sesuai maka akan segera diproses dan tidak ada pungutan liar b. Pemohon meminta perbaikan apabila terjadi kesalahan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Segala data-data atau berkas penting yang terlampir untuk pengarsipan terjamin keamanan dan kerahasiaannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi secara berkala melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) minimal setiap 6 bulan sekali b. Evaluasi internal dilakukan melalui rapat internal dipimpin oleh Camat minimal 1 bulan sekali