



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT SEKRETARIAT DAERAH

Jalan. Jenderal Sudirman No. 51 Telp. 31401-31402-34425 Padang
<http://www.sumbar.go.id> e-mail: pdeisb@sumbar.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT NOMOR 2023

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT

KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI SUMATERA BARAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang – Undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah – Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat;
2. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengembangan Sistem Pengelolaan Pelayanan Publik Nasional 2020 - 2024;
13. Peraturan Daerah Pemerintah Provisi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat;
14. Peraturan Gubernur Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;
15. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 70 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penyusunan Penetapan Standar Pelayanan dan Pengukuran Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
16. Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pembinaan, Pengawasan, Pengendalian, Evaluasi Penyelenggaraan, Evaluasi Kinerja Pelaksana dan Inovasi Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat merupakan lingkup pelayanan administratif meliputi Layanan Informasi Publik dan Layanan Pengaduan.

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Padang
pada tanggal Januari 2023

KEPALA BIRO ORGANISASI

FITRIATI. M, S.Si, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19730513 199703 2 005

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI
 SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
 SUMATERA BARAT
 NOMOR : 2023
 TANGGAL : JANUARI 2023
 TENTANG : TENTANG PENETAPAN STANDAR
 PELAYANAN PADA BIRO ORGANISASI
 SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
 SUMATERA BARAT

A. PENDAHULUAN

Biro Organisasi merupakan perangkat daerah di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat. Sebagai salah satu unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintahan di Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat, Biro Organisasi mempunyai tugas melaksanakan fungsi pendukung di bidang perumusan kebijakan strategis organisasi.

B. STANDAR PELAYANAN

- 1. Satuan Kerja : Biro Organisasi
- Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Publik

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Warga Negara Indonesia; 2. Mengisi formulir permintaan Informasi Publik; 3. Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy; 4. KTP/ identitas lain; 5. Pengguna Informasi Publik wajib menggunakan informasi publik dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh Informasi Publik, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk keperluan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A([1. Permohonan mengajukan informasi publik]) --> B[2. Permohonan menyebutkan identitas dan mengusulkan permintaan informasi publik] B --> C{3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon dan memberikan bukti} C -- Ditolak --> A C -- Diproses --> D([4. Petugas memberikan data informasi]) D --> A </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir di meja pelayanan informasi; 2. Pemohon melengkapi persyaratan; 3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. Permohonan dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan; b. Permohonan ditolak; 4. Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon. <p>Media Informasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui website atau email; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website (http://www.sumbarprov.go.id), atau melalui email dengan alamat: tatalaksanabiroorganisasiprov@gmail.com; 2. Melalui Media Sosial; Dapat melalui media sosial Instagram @biroorganisasisumbar; 3. Langsung Datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat Jalan Jenderal Sudirman No.51 Padang.
3	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan; 2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada di bawah penguasaannya atau tidak. Dan PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja; 3. Penyampaian informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email ataupun jasa pos.
4	Biaya/tarif	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman, pemohon informasi publik dapat melakukan penggandaan dengan fotocopy sendiri, atau menyediakan Hardisk atau flashdisk untuk perekam data dan informasi.
4	Produuk pelayanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Biro Organisasi sebagaimana dimuat dalam Daftar Informasi Publik (DIP) Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.
5	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung; b. Kotak saran; c. email: tatalaksanabiroorganisasiprov@gmail.com; d. Telepon : (0751) 31401-314502-34425.

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

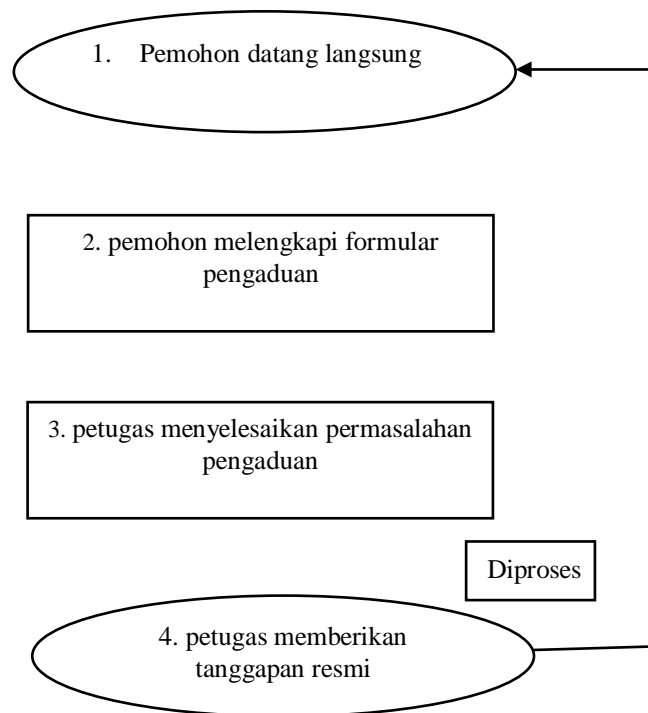
1	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan ruang layanan berupa ruang Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas unit PC terkoneksi dengan internet; Meja; Kursi.
3	Kompetensi pelaksana	Petugas layanan informasi publik memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Layanan Informasi Publik.
4	Pengawasan internal	Atasan PPID Pembantu yakni Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.
5	Jumlah pelaksana	1 Orang.
6	Jaminan pelayanan	Kerahasiaan data pemohon.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan keselamatan pelayanan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat setiap triwulan.
9	Waktu pelayanan	Senin s.d Kamis 08.00- 16.00 WIB Istirahat 12.00- 13.00 WIB Jumat 08.00 - 16.30 WIB Istirahat 11.30- 13.00 WIB

2. Satuan Kerja : Biro Organisasi
Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan pelayanan	Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan

2 Sistem, mekanisme dan prosedur



Keterangan

1. Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan;
2. Pemohon melengkapi persyaratan, mengajukan pengaduan;
3. Petugas menyelesaikan pengaduan;
4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi.

Media Aduan :

1. Melalui Website atau email
Dapat menyampaikan pengaduan melalui website (<http://www.sumbarprov.go.id>), atau melalui email dengan alamat: tatalaksanabiroorganisasiprov@gmail.com;
2. Kotak Pengaduan
Datang langsung ke Desk Layanan Informasi dan pengaduan, dengan alamat Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat Jalan Jenderal Sudirman No.51 Padang.
3. Melalui Kanal Pengaduan Aplikasi SP4N-Lapor.

3 Jangka waktu penyelesaian

1. Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. Petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja;
Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon dilakukan secara langsung, melalui email ataupun website.

4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya.
5	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik.
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	a. Datang Langsung, b. Kotak saran c. email: tatalaksanabiroorganisasiprov@gmail.com

KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1	Dasar hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 2. Peraturan Menpan RB Nomor 24 Tahun 2014 3. Peraturan Daerah Pemerintah Provisi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2	Sarana, prasarana, dan atay fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan. berupa ruang. Desk Layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas pengaduan; Meja; Kursi.
3	Kompetensi pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan.
4	Pengawasan internal	Atasan PPID Pembantu yakni Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.
5	Jumlah pelaksana	1 orang.
6	Jaminan pelayanan	Kerahasiaan data pemohon.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan dan keselamatan pelayanan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan oleh Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat setiap triwulan.
9	Waktu pelayanan	Senin s.d Kamis 08.00- 16.00 WIB Istirahat 12.00- 13.00 WIB Jumat 08.00 - 16.30 WIB Istirahat 11.30- 13.00 WIB

KEPALA BIRO ORGANISASI



FITRIATI. M, S.Si, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19730513 199703 2 005