



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Raya El Tari Nomor 52 Kupang 85111
Laman : www.nttprov.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

NOMOR : 067/02.a/BO1.1

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
PADA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a. maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Organisasi tentang Standar Pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Mengingat : 1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

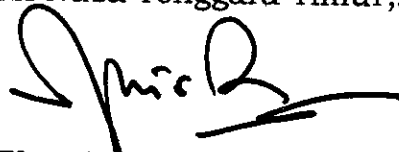
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);

3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2022 tentang Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 164, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6810);

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Kupang
Pada tanggal : 6 Januari 2023

Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah
Provinsi Nusa Tenggara Timur, *me*



Dra. Flouri Rita Wuisan, MM
Pembina Utama Muda
NIP 196606241986022006

**LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : 067/02.a/BO1.1
TANGGAL : 6 JANUARI 2023**

STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI PUBLIK

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka Menunjukkan Surat Tugas / KTP atau identitas diri lainnya yang sah.</p> <p>B. Melalui Media Surat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP; • Ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala Biro Organisasi dengan alamat Jl. El-Tari Nomor 52 Kupang, Kode Pos 85111 <p>C. Melalui Media SP4N-LAPOR! Memiliki/menggunakan akun email atau nomor telepon aktif.</p>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mendatangi Biro Organisasi (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu dan maksud serta meninggalkan KTP/ identitas diri lain yang sah (apabila diperlukan); 2. Petugas (Penerima Tamu) menyampaikan maksud dan perihal permintaan data/informasi kepada pejabat (Kepala Biro/Kabag/Pejabat Fungsional-Sub Koordinator Substansi) untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani; 3. Pejabat (Kepala Biro/Kabag/Pejabat Fungsional-Sub Koordinator Substansi) menentukan pejabat yang akan memberikan layanan data informasi. 4. Petugas (Penerima Tamu) mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang ditunjuk untuk menangani; 5. Pejabat yang menangani memberikan layanan data dan informasi yang diminta. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan untuk diberikan (rahasia), maka pejabat wajib menyampaikan alasan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>6. Setelah mendapatkan data / informasi pengguna layanan menuju petugas (penerima tamu), sekaligus mengambil kembali Surat Tugas/SPPD (yang telah cap dan ditandatangani)/KTP/identitas diri lainnya.</p> <p>B. Melalui Media Surat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala Biro Organisasi, dengan alamat Jl. El-Tari Nomor 52 Kupang, Kode Pos 85111, serta melampirkan KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas resmi lembaga; 2. Sekretaris Daerah mendisposisi surat secara berjenjang sampai ke Kepala Biro Organisasi; 3. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberikan data/informasi secara tertulis kepada pengguna layanan; 4. Pejabat yang ditugaskan, menyusun secara tertulis data/informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan untuk diberikan (rahasia), maka pejabat wajib menyampaikan alasan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku; 5. Pejabat yang ditugaskan mengajukan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi sampai dengan penandatanganan surat pengantar/jawaban; 6. Petugas mengirimkan surat jawaban permintaan data kepada pengguna layanan atau petugas menghubungi pengguna layanan untuk mengambil data/informasi yang diminta pada Biro Organisasi. <p>C. Melalui SP4N-LAPOR!</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan permintaan data/informasi melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dengan cara : <ul style="list-style-type: none"> • SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi permintaan data/informasi. • Melalui www.lapor.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! Pada Biro Organisasi mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek permintaan data/informasi yang masuk, menelaah, menyalin permintaan data/informasi dalam bentuk <i>hard copy</i> dan meneruskan kepada Kepala Biro. Kepala Biro Organisasi mendisposisi permintaan data/informasi untuk dijawab/ditindaklanjuti; Pejabat yang ditunjuk menyiapkan data/informasi yang dibutuhkan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada pimpinan untuk mendapat persetujuan. Data/informasi tertulis yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR! Data/informasi terkirim melalui SMS pada HP atau pada email pengguna layanan.
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Melalui Media Tatap Muka : 30 menit atau sesuai kebutuhan; Melalui Media Surat : Paling lama 7 hari terhitung surat diterima oleh Dinas komunikasi dan informatika; Melalui SP4N-LAPOR! : Paling lama 8 hari terhitung pengaduan diterima.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	<p>Data / informasi publik Bidang Organisasi meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> Penataan Kelembagaan Pemerintah Daerah; Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja; Tata Laksana Pemerintahan; Pelayanan Publik; Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan; Budaya Kerja; dan Reformasi Birokrasi. Tata Usaha Biro (Perencanaan, Keuangan, Kepegawaian dan Umum).
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> Kotak Saran/Pengaduan; Bertemu Petugas Biro Organisasi; Melalui surat kepada Kepala Biro Organisasi; Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan. www.lapor.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Data dan Informasi publik;2. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur3. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur;4. Keputusan Gubernur Nomor 35/KEP/HK/2013 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none">- Ruang tunggu;- Toilet;- Ruang rapat;- Lapangan parkir;- Lemari dokumen/arsip;- Meja;- Kursi;- AC;- Jaringan Internet- Website SP4N-LAPOR!;- Komputer;- Printer;- Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan Minimal D-4 (Kecuali petugas penerima tamu);2. Memahami tugas pokok dan fungsi Biro Organisasi
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Dilakukan oleh atasan langsung;2. Dilakukan oleh aparat fungsional;3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 6 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan adalah informasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompenten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya sekali setiap tahun.

Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah
 ≡ Provinsi Nusa Tenggara Timur, me



Dra. Flouri Rita Wuisan, MM
 Pembina Utama Muda
 NIP 196606241986022006

**LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : 067/02.a/BO1.1
TANGGAL : 6 JANUARI 2023**

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka Menunjukkan Surat Tugas / KTP atau identitas diri lainnya yang sah.</p> <p>B. Melalui Media Surat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP; • Ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala Biro Organisasi dengan alamat Jl. El-Tari Nomor 52 Kupang, Kode Pos 85111 <p>C. Melalui Media Klinik Telekonsultasi RB (Klik Si RB)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki Akun Klik Si RB melalui tautan : https://telekonsultasi-rb.nttprov.go.id/user/signup • Memiliki email dan/atau WhatsApp.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mendatangi petugas (penerima tamu), mengisi buku tamu, meninggalkan Surat Tugas / KTP / identitas diri lain; 2. Petugas (Penerima Tamu) menyampaikan maksud dan perihal konsultasi kepada pejabat (Kepala Biro/Kabag/Pejabat Fungsional-Sub Koordinator Substansi) untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani; 3. Pejabat (Kepala Biro/Kabag/Pejabat Fungsional-Sub Koordinator Substansi) menentukan pejabat yang akan memberikan layanan konsultasi. 4. Petugas (Penerima Tamu) mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang ditunjuk untuk menangani; 5. Pejabat wajib memberikan layanan konsultasi yang diminta. Jika diperlukan konsultasi dapat ditingkatkan ke pejabat yang lebih tinggi; 6. Setelah konsultasi, Pengguna layanan menuju petugas penerima tamu, sekaligus mengambil kembali Surat Tugas/SPPD (yang telah ditandatangani) /KTP/ identitas diri lainnya.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>B. Melalui Media Surat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan surat konsultasi yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala Biro Organisasi, dengan alamat Jl. El-Tari Nomor 52 Kupang, Kode Pos 85111, serta melampirkan KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas resmi lembaga; 2. Sekretaris Daerah mendisposisi surat secara berjenjang sampai ke Kepala Biro Organisasi; 3. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk menyusun konsep jawaban konsultasi secara tertulis kepada pengguna layanan; 4. Pejabat yang ditugaskan, menyusun secara tertulis jawaban konsultasi. 5. Pejabat yang ditugaskan mengajukan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi sampai dengan penandatanganan surat jawaban konsultasi; 6. Petugas mengirimkan surat jawaban konsultasi kepada pengguna layanan atau petugas menghubungi pengguna layanan untuk mengambil surat jawaban konsultasi Biro Organisasi. <p>B. Melalui Media Klinik Telekonsultasi RB (Klik Si RB)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna pelayanan melakukan <i>log in</i> ke akun Klik Si RB melalui tautan : https://telekonsultasi-rb.nttprov.go.id/user/signup menggunakan <i>email</i> dan <i>password</i> yang telah didaftarkan; 2. Pengguna layanan memilih menu Cari Dokter RB sesuai area yang ingin dikonsultasikan; 3. Pengguna layanan memilih Menu Buat Janji dengan mengisi Nama Lengkap, Asal Instansi, Nomor Telepon, Tanggal Janji, Pilih Waktu, dan Jenis Janji untuk mendapatkan layanan: <ul style="list-style-type: none"> • Kunjungan Langsung oleh dokter RB; • Datang Langsung ke Klinik Telekonsultasi RB; • Konsultasi melalui <i>Chatting</i> Klik SI RB, <i>Chatting/ Panggilan WhatsApp</i> dan <i>Video Call/ Panggilan Video WhatsApp</i> dan <i>Zoom Meeting</i>; 4. Pengguna layanan menunggu konfirmasi dari dokter RB yang dituju pada menu Buat Janji dan atau menunggu respon dokter RB pada menu Konsultasi;

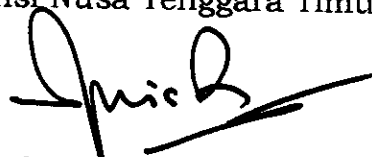
NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>5. Dokter RB merespon janji konsultasi yang telah diajukan oleh pengguna layanan pada menu Buat Janji di akun Klik Si RB atau menu Konsultasi via WhatsApp;</p> <p>6. Pelaksanaan pelayanan konsultasi sesuai waktu dan tempat yang disepakati.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunjungan Langsung oleh dokter RB (Berlaku Standar Pelayanan Penyediaan Narasumber dan/atau Moderator). • Datang Langsung ke Klinik Telekonsultasi RB. (Berlaku Standar Pelayanan Konsultasi melalui Media Tatap Muka). • Konsultasi melalui <i>Chatting/ Panggilan</i> WhatsApp dan <i>Video Call/ Panggilan Video</i> WhatsApp dan Zoom Meeting; <p>7. Pengguna layanan memberikan penilaian berupa <i>rating</i> dan <i>survey</i> atas layanan yang diberikan oleh dokter RB pada menu Cari Dokter;</p>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Media Tatap Muka : 30 menit atau sesuai kebutuhan; • Melalui Media Surat : Paling lama 7 hari terhitung surat diterima oleh Biro Organisasi; • Waktu tunggu Respon Janji Konsultasi melalui Klinik Telekonsultasi RB (Klik Si RB) : paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak pengajuan Janji Konsultasi.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	<p>Hasil konsultasi bidang Organisasi meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penataan Kelembagaan Pemerintah Daerah; • Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja; • Tata Laksana Pemerintahan; • Pelayanan Publik; • Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan; • Budaya Kerja; dan • Reformasi Birokrasi. • Tata Usaha Biro (Perencanaan, Keuangan, Kepegawaian dan Umum).
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan; 2. Bertemu Petugas Biro Organisasi Setda Provinsi NTT; 3. Melalui surat kepada Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi NTT; 4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> • SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi pengaduan. • www.lapor.go.id.

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah; 4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu; - Toilet; - Lapangan parkir; - Ruang rapat; - Lemari dokumen/Arsip; - Meja; - Kursi; - AC; - Jaringan internet; - Aplikasi Tele Konsultasi RB; - Komputer; - Printer; - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D-4 (kecuali petugas penerima tamu); 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Biro Organisasi
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Dilaksanakan secara kontinyu;
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 6 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan adalah hasil konsultasi yang akurat karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan; 2. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya sekali setiap tahun.

Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah
 ≧Provinsi Nusa Tenggara Timur



Dra. Flouri Rita Wuisan, MM
 Pembina Utama Muda
 NIP 196606241986022006

**LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : 067/02.a/BO1.1
TANGGAL : 6 JANUARI 2023**

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN NARASUMBER DAN/ATAU MODERATOR

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Permohonan disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala Biro Organisasi dengan alamat Jl. El-Tari Nomor 52 Kupang, Kode Pos 85111.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan narasumber dan/atau moderator; 2. Sekretaris Daerah mendisposisi surat secara berjenjang sampai ke Kepala Biro Organisasi; 3. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk menjadi narasumber dan/atau moderator; 4. Petugas Biro Organisasi melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan dengan pemohon/ penyelenggara. 5. Sekretaris Daerah melalui Biro Organisasi memproses dan menyampaikan surat jawaban kesediaan narasumber dan/atau moderator kepada Pemohon; 6. Pejabat yang ditugaskan melaksanakan tugas sebagai narasumber dan/atau moderator.
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat jawaban kesediaan narasumber dan/atau moderator paling lama 7 (tujuh) Hari Kerja/ 3 (tiga) hari sebelum tanggal pelaksanaan kegiatan; • Penyampaian materi oleh narasumber dan/atau pelaksanaan tugas sebagai moderator: sesuai jadwal dalam surat permohonan.
4.	Biaya / Tarif	Transportasi, akomodasi dan biaya lainnya dibebankan kepada pemohon sesuai ketentuan perundang-undangan.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat jawaban kesediaan narasumber; • Penyampaian materi oleh narasumber dan/atau pelaksanaan tugas sebagai moderator.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan; 2. Bertemu Petugas Biro Organisasi Setda Provinsi NTT 3. Melaui surat kepada Kepala Biro Organisasi Provinsi NTT. 4. Melalui SP4N-LAPOR! :

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> • SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan. • www.lapor.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah; 4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu - Toilet - Ruang rapat - Lapangan parkir - Lemari dokumen/arsip - Meja - Kursi - AC - Komputer - Printer - Buku register tamu
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D-4; 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Biro Organisasi
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	4 s/d 10 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Produk layanan adalah Surat Resmi Sekretaris Daerah yang disertai Tanda Tangan dan Cap Basah, sehingga keabsahannya dapat dipertanggungjawabkan; 2. Materi yang berkualitas dan terkini dengan metode penyampaian yang efektif karena disampaikan oleh pejabat yang berkompeten dan cakap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya sekali setiap tahun.

Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah
≡ Provinsi Nusa Tenggara Timur, *m*



Dra. Flour Rita Wuisan, MM
Pembina Utama Muda
NIP 196606241986022006

**LAMPIRAN IV : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : 067/02.a /BO1.1
TANGGAL : 6 JANUARI 2023**

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka Menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah.</p> <p>B. Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan Mencantumkan nama, alamat dan/atau Nomor HP yang dapat dihubungi.</p> <p>C. Melalui Media Surat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP yang bias dihubungi; • Ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala Biro Organisasi dengan alamat Jl. El-Tari Nomor 52 Kupang, Kode Pos 85111. <p>D. Melalui Media SP4N-LAPOR! Mencantumkan nama dan alamat serta data/bukti yang dianggap perlu.</p>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mendatangi Biro Organisasi (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu, menyampaikan maksud dan perihal pengaduan serta meninggalkan KTP/ identitas diri lain yang sah; 2. Petugas (Penerima Tamu) mengarahkan pengguna layanan ke pejabat pengelola pengaduan. 3. Pejabat Pengelola Pengaduan meminta pengguna layanan menyampaikan intisari pengaduan dan mencatatnya, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Biro Kepala Biro/Kabag/Kasubag/Pejabat Fungsional-Sub Koordinator Substansi untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani; 4. Pejabat Pengelola Pengaduan mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang menangani; 5. Pejabat yang menangani memberikan jawaban/ penanganan Pengaduan pada saat itu atau sesuai waktu yang disepakati.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>6. Setelah mendapatkan jawaban/penanganan; pengguna layanan menuju petugas (penerima tamu), sekaligus mengambil kembali KTP/identitas diri lainnya.</p> <p>B. Melalui Kotak Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan tertulis melalui kotak saran/pengaduan yang ada pada kantor Gubernur NTT. 2. Pejabat Pengelola Pengaduan memeriksa isi Kotak Pengaduan setiap hari, jika terdapat pengaduan maka diambil, dicatat dalam buku rekapitulasi pengaduan dan di teruskan kepada petugas penerima surat masuk. 3. Petugas penerima surat masuk menerima berkas pengaduan dari Petugas pengelolaan pengaduan melalui kotak saran, mengagendakan dan meneruskan kepada Kepala Biro. 4. Kepala Biro menerima berkas pengaduan, menelaah, mendisposisi/mengarahkan untuk menjawab/menindaklanjuti pengaduan. 5. Pejabat yang ditugaskan untuk menangani pengaduan menyiapkan jawaban atau melakukan penanganan pengaduan. 6. Pejabat yang ditugaskan menyampaikan secara tertulis jawaban/hasil tindaklanjut penanganan pengaduan kepada pengguna layanan jika diperlukan. <p>C. Melalui Media Surat Pengaduan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan menyampaikan surat pengaduan yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala Biro Organisasi dengan alamat Jl. El-Tari Nomor 52 Kupang, Kode Pos 85111, serta melampirkan KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas resmi lembaga; 2. Sekretaris Daerah mendisposisi surat secara berjenjang sampai ke Kepala Biro Organisasi; 3. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberi jawaban/menangani pengaduan; 4. Pejabat yang ditugaskan menyusun secara tertulis jawaban/penanganan pengaduan dan mengajukan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi dan penandatanganan; 5. Petugas mengirimkan surat jawaban/

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>penanganan pengaduan kepada pengguna layanan.</p> <p>D. Melalui SP4N-LAPOR!</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna layanan menyampaikan pengaduan melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dengan cara : <ul style="list-style-type: none"> SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi pengaduan. Melalui www.lapor.go.id Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! Pada Biro Organisasi mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek pengaduan yang masuk, menelaah, menyalin pengaduan dalam bentuk <i>hard copy</i> dan meneruskan kepada Kepala Biro. Kepala Biro mendisposisi pengaduan untuk dijawab/ditangani; Pejabat yang ditunjuk menyiapkan jawaban/ penanganan pengaduan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada Kepala Biro untuk mendapat persetujuan. Jawaban/Penanganan Pengaduan secara tertulis yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR! Jawaban terkirim melalui SMS pada HP atau pada email pengguna layanan.
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Melalui Media Tatap Muka : 15 menit atau sesuai kebutuhan; Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan : Paling lama 7 hari kerja terhitung surat di terima oleh Biro Organisasi Setda Provinsi NTT; Melalui Media Surat : Paling lama 7 hari kerja terhitung surat di terima oleh Biro Organisasi Setda Provinsi NTT; Melalui SP4N-LAPOR! : Paling lama 8 hari kerja terhitung pengaduan diterima.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Jawaban/penanganan pengaduan secara langsung. Surat jawaban/penanganan pengaduan. Jawaban/Penanganan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!

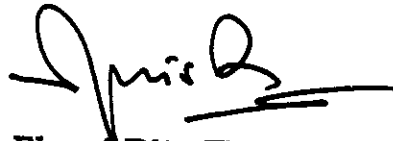
NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan; 2. Bertemu Petugas Biro Organisasi Setda Provinsi NTT 3. Melalui surat kepada Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi NTT; 4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> • SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan. • www.lapor.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional; 4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur].
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - AC; - Jaringan Internet; - Website SP4N-LAPOR! - Komputer;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> - Printer; - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D-4; 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Biro Organisasi
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 8 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan adalah informasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya sekali setiap tahun.

Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Dra. Flour Rita Wuisan, MM
Pembina Utama Muda
NIP 196606241986022006

**LAMPIRAN V : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT
DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : 067/02.a /BO1.1
TANGGAL : 6 JANUARI 2023**

**STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI
PENATAAN KELEMBAGAAN PEMERINTAH KABUPATEN / KOTA**

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan dari Pemerintah Kabupaten/Kota disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur c.q. Kepala Biro Organisasi dengan alamat Jl. El Tari Nomor 52 Kupang, Kode Pos 85111. 2. Berita Acara hasil pembahasan penataan kelembagaan perangkat daerah Kabupaten/Kota antara Bagian Organisasi Setda Kabupaten/Kota dengan Perangkat Daerah terkait. 3. Telaahan Staf tindaklanjut hasil pembahasan penataan kelembagaan perangkat daerah Kabupaten/Kota yang telah di disposisi Bupati/Walikota/Sekretaris Daerah. 4. Ranperda/Ranperbup/Ranperwali penataan kelembagaan Perangkat Daerah. 5. Kajian Akademis pembentukan UPTD berdasarkan Permendagri Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah. 6. Dokumen lain yang berkaitan dengan penataan kelembagaan Perangkat Daerah.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon (Kabupaten/Kota) menyampaikan Surat Usulan Penataan Kelembagaan Kabupaten/Kota dengan melampirkan dokumen persyaratan; 2. Biro Organisasi mempelajari dokumen usulan; 3. Biro Organisasi menjadwalkan waktu pelaksanaan asistensi/pembahasan usulan dan menyampaikan kepada pemohon (Kabupaten/Kota) dengan surat Gubernur NTT; 4. Tim Asistensi Penataan Kelembagaan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota membahas usulan penataan bersama Pemerintah Kabupaten/Kota sesuai jadwal yang telah ditentukan; 5. Penerbitan, dan Penyerahan rekomendasi Gubernur tentang penataan kelembagaan Pemerintah Kabupaten/Kota.
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Penerbitan Rekomendasi paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah asistensi.
4.	Biaya / Tarif	-

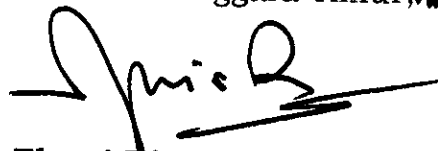
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Penataan Kelembagaan Pemerintah Kabupaten/Kota.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran / pengaduan; 2. Bertemu petugas Biro Organisasi Setda Provinsi NTT 3. Melalui surat kepada Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi NTT. 4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> • SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan. • www.lapor.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu - Toilet - Ruang rapat - Lapangan parkir - Lemari dokumen/arsip - Meja - Kursi - AC - Komputer - Printer - Buku register tamu
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D-4; 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Biro Organisasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinu.
5.	Jumlah Pelaksana	5 s/d 8 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Produk layanan adalah Surat Resmi Gubernur yang disertai Tanda Tangan dan Cap Basah, sehingga keabsahannya dapat dipertanggungjawabkan;
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya 1 kali setiap tahun.

Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Dra. Flouri Rita Wuisan, MM
Pembina Utama Muda
NIP 196606241986022006