



**KEPUTUSAN KEPALA BIRO PEREKONOMIAN DAN
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : 800/322A/PAP 1.1**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PADA BIRO PEREKONOMIAN DAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

**KEPALA BIRO PEREKONOMIAN DAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
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 Perekonomian dan Administrasi Pembangunan tentang Standar Pelayanan pada Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 04 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonersia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 945);
8. 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 (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2019 Nomor 002, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 0117);
9. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 54 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2020 Nomor 054).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran V Keputusan ini;

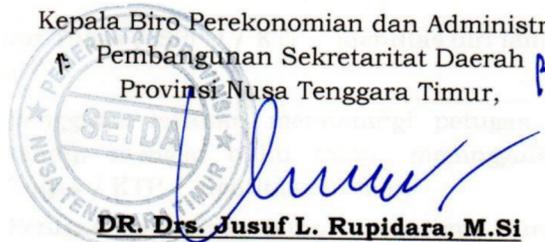
KEDUA Standar Pelayanan pada Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur meliputi :

1. Standar Pelayanan Data dan Informasi Publik;
2. Standar Pelayanan Konsultasi;
3. Standar Pelayanan Penyediaan Narasumber;
4. Standar Pelayanan Pengaduan;
5. Standar Pelayanan Rekomendasi Kelembagaan Pemerintah Kabupaten/Kota.

- KETIGA : Standar Pelayanan pada Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana dimaksud 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 dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Kupang
Pada tanggal : 7 JUNI 2021

Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi
Pembangunan Sekretariat Daerah
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



DR. Drs. Jusuf L. Rupidara, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP 19660814 198803 1 018

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA BIRO PEREKONOMIAN DAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : 800/322A/PAP 1.1
TANGGAL : 7 JUNI 2021

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 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 Perekonomian dan Administrasi Pembangunan dengan alamat Jl. El-Tari Nomor 52 Kupang, Kode Pos 85111 <p>C. Melalui Media SP4N-LAPOR! Mencantumkan nama dan alamat.</p>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mendatangi Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu dan maksud serta meninggalkan KTP/ identitas diri lain yang sah; 2. Petugas (Penerima Tamu) menyampaikan maksud dan perihal permintaan data/informasi kepada pejabat (Kepala Biro/Kabag/Kasubag) untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani); 3. Petugas (Penerima Tamu) mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang ditunjuk untuk menangani; 4. 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; 5. Setelah mendapatkan data / informasi pengguna layanan menuju petugas (penerima tamu), sekaligus mengambil kembali KTP/identitas diri lainnya.

B. Melalui Media Surat

1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan, 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 Perekonomian dan Administrasi Pembangunan;
3. Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan 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 Perekonomian dan Administrasi Pembangunan.

C. Melalui SP4N-LAPOR!

1. Pengguna layanan menyampaikan permintaan data/informasi melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!) dengan cara :
 - SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi permintaan data/informasi.
 - Melalui www.lapor.go.id
2. Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! Pada Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek permintaan data/informasi yang masuk, menelaah, menyalin permintaan data/informasi dalam bentuk *hard copy* dan meneruskan kepada Kepala Dinas/Badan.

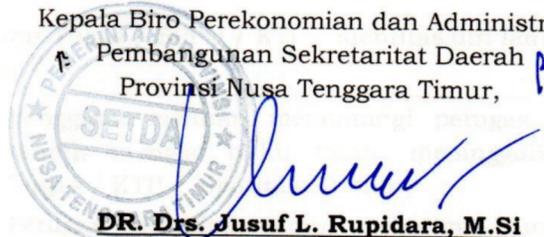
		<p>3. Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan mendisposisi permintaan data/informasi untuk dijawab/ditindaklanjuti;</p> <p>4. Pejabat yang ditunjuk menyiapkan data/informasi yang dibutuhkan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada pimpinan untuk mendapat persetujuan.</p> <p>5. Data/informasi tertulis yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR!</p> <p>6. Data/informasi terkirim melalui SMS pada HP atau pada email pengguna layanan.</p>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Media Tatap Muka : 15 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	Data / informasi publik Bidang Organisasi, Tatalaksana dan Reformasi Birokrasi yang dibutuhkan.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Kotak Saran/Pengaduan;</p> <p>2. Bertemu Petugas Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan;</p> <p>3. Melalui surat kepada Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan;</p> <p>4. Melalui SP4N-LAPOR! :</p> <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 2 Tahun 2019 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;- 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 Perekonomian dan Administrasi Pembangunan
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.
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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya sekali setiap tahun.

Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi
Pembangunan Sekretariat Daerah
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



DR. Drs. Jusuf L. Rupidara, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP 19660814 198803 1 018

**LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA BIRO PEREKONOMIAN DAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : 800/322A/PAP 1.1
TANGGAL : 7 JUNI 2021**

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

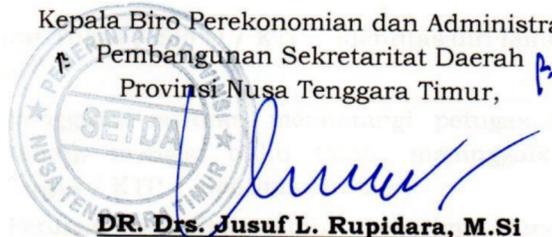
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Tugas / SPPD / KTP / Identitas diri lainnya yang sah.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mendatangi petugas (penerima tamu), mengisi buku tamu, meninggalkan Surat Tugas / KTP / identitas diri lain; 2. Petugas (penerima tamu) menerima Surat Tugas/ KTP/ identitas diri lainnya selanjutnya mengarahkan/mengantar Pengguna layanan ke Pejabat yang dituju; 3. Pejabat wajib memberikan layanan konsultasi yang diminta. Jika diperlukan konsultasi dapat ditingkatkan ke pejabat yang lebih tinggi; 4. Setelah konsultasi, Pengguna layanan menuju petugas penerima tamu, sekaligus mengambil kembali Surat Tugas/SPPD (yang telah ditandatangani) /KTP/ identitas diri lainnya.
3.	Waktu Pelayanan	15 menit.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Hasil konsultasi bidang Perekonomian dan Administrasi Pembangunan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan; 2. Bertemu Petugas Setda Provinsi NTT; 3. Melalui surat kepada Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan 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 54 Tahun 2020 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; - 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 Perekonomian dan Administrasi Pembangunan
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 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 melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya sekali setiap tahun.

Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi
Pembangunan Sekretariat Daerah
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



DR. Drs. Jusuf L. Rupidara, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP 19660814 198803 1 018

LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA BIRO PEREKONOMIAN DAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : 800/322A/PAP 1.1
TANGGAL : 7 JUNI 2021

STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN NARASUMBER

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 Perekonomian dan Administrasi Pembangunan 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; 2. Sekretaris Daerah mendisposisikan surat secara berjenjang sampai ke Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan; 3. Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan mendisposisikan surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk menjadi narasumber; 4. Petugas Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan dengan pemohon/ penyelenggara. 5. Sekretaris Daerah melalui Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan memproses dan menyampaikan surat jawaban kesediaan narasumber kepada Pemohon; 6. Pejabat yang ditugaskan melaksanakan tugas sebagai narasumber..
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat jawaban kesediaan narasumber paling lama 7 (tujuh) Hari Kerja/ 3 (tiga) hari sebelum tanggal pelaksanaan kegiatan; • Penyampaian materi : sesuai 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.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan; 2. Bertemu Petugas Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Setda Provinsi NTT 3. Melalui surat kepada Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Provinsi NTT.

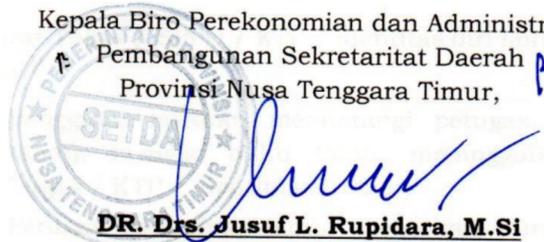
	4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> • SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan. • www.lapor.go.id
--	---

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 54 Tahun 2020 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 Perekonomian dan Administrasi Pembangunan
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	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	<ol style="list-style-type: none"> 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 Perekonomian dan Administrasi
Pembangunan Sekretariat Daerah
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



DR. Drs. Jusuf L. Rupidara, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP 19660814 198803 1 018

LAMPIRAN IV : KEPUTUSAN KEPALA BIRO PEREKONOMIAN DAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : 800/322A/PAP 1.1
TANGGAL : 7 JUNI 2021

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 biasa dihubungi; • Ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan 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 Perekonomian dan Administrasi Pembangunan (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 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.

6. Setelah mendapatkan jawaban/penanganan; pengguna layanan menuju petugas (penerima tamu), sekaligus mengambil kembali KTP/identitas diri lainnya.

B. Melalui Kotak Pengaduan

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.

C. Melalui Media Surat Pengaduan

1. Pengguna layanan menyampaikan surat pengaduan yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan 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 Perekonomian dan Administrasi Pembangunan;
3. Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan 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/ penanganan pengaduan kepada pengguna layanan.

		<p>D. Melalui SP4N-LAPOR!</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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 2. Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! Pada Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek pengaduan yang masuk, menelaah, menyalin pengaduan dalam bentuk <i>hard copy</i> dan meneruskan kepada Kepala Biro. 3. Kepala Biro mendisposisi pengaduan untuk dijawab/ditangani; 4. Pejabat yang ditunjuk menyiapkan jawaban/penanganan pengaduan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada Kepala Biro untuk mendapat persetujuan. 5. Jawaban/Penanganan Pengaduan secara tertulis yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR! 6. 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 Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Setda Provinsi NTT; • Melalui Media Surat : Paling lama 7 hari kerja terhitung surat di terima oleh Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan 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!
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan; 2. Bertemu Petugas Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Setda Provinsi NTT 3. Melalui surat kepada Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Setda Provinsi NTT; 4. Melalui SP4N-LAPOR! :

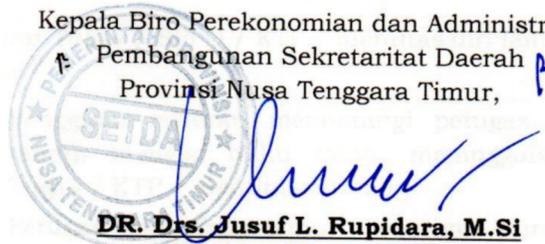
	<ul style="list-style-type: none"> • SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan. • www.lapor.go.id
--	--

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 54 Tahun 2020 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 Perekonomian dan Administrasi Pembangunan
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu.

NO	KOMPONEN	URAIAN
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 Perekonomian dan Administrasi
 Pembangunan Sekretariat Daerah
 Provinsi Nusa Tenggara Timur,



DR. Drs. Jusuf L. Rupidara, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP 19660814 198803 1 018

LAMPIRAN V : KEPUTUSAN KEPALA BIRO PEREKONOMIAN DAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : 800/322A/PAP 1.1
TANGGAL : 7 JUNI 2021

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 serta tembusan kepada Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan dengan alamat Jl. El Tari Nomor 52 Kupang, Kode Pos 85111. 2. Membawa serta dokumen pendukung pada saat pelaksanaan asistensi penataan kelembagaan Pemerintah Kabupaten/Kota.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon (Kabupaten/Kota) menyampaikan surat permohonan penataan kelembagaan kabupaten/kota dengan melampirkan dokumen pendukung; 2. Gubernur mendisposisi surat secara berjenjang sampai ke Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan; 3. Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan menjadwalkan waktu asistensi dan menyampaikan kepada Kab/Kota Pemohon dengan surat Sekretaris Daerah; 4. Pelaksanaan asistensi dengan pemohon sesuai dengan 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 14 (empat belas) hari kerja setelah asistensi dan dokumen pendukung dinyatakan lengkap.
4.	Biaya / Tarif	Gratis (Tidak Dipungut Biaya)
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Jadwal Pelaksanaan Asistensi Kelembagaan Pemerintah Kabupaten/Kota; • Surat Rekomendasi Penataan Kelembagaan Pemerintah Kabupaten/Kota.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran / pengaduan; 2. Bertemu petugas Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Setda Provinsi NTT 3. Melalui surat kepada Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Setda Provinsi NTT. 4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> • SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi

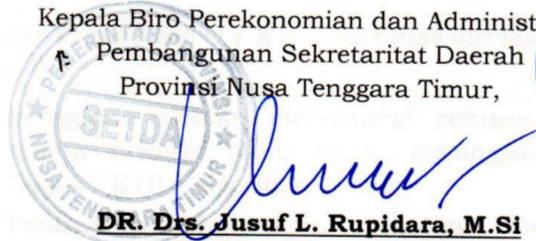
		<p>pengaduan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.lapor.go.id
--	--	--

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 11 Tahun 2021 tentang Cipta Kerja; 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 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 54 Tahun 2020 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 Perekonomian dan Administrasi Pembangunan
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 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 Perekonomian dan Administrasi
Pembangunan Sekretariat Daerah
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



DR. Drs. Jusuf L. Rupidara, M.Si

Pembina Utama Muda
NIP 19660814 198803 1 018



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

SEKRETARIAT DAERAH

*Jl. Raya El Tari Nomor 52 Kupang 85111
Telepon (0380) 3832697, Fax. (0380)833624 Website : pemprovntt.go.id*

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR
PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK
MENEPATI JANJI INI,
KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN
PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Kupang, 7 Juni 2021

Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi
Pembangunan Sekretariat Daerah
Provinsi Nusa Tenggara Timur,

DR. Drs. Jusuf L. Rupidara, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP 19660814 198803 1 018



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Raya El Tari Nomor 52 Kupang 85111
Telepon (0380) 3832697, Fax. (0380)833624 Website : pemprovntt.go.id

BERITA ACARA

PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN
PADA BIRO BIRO PEREKONOMIAN DAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
SETDA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Pada hari ini Senin, Tanggal Tujuh Bulan Juni Tahun Dua Ribu Dua Puluh Satu, bertempat di Ruang Rapat Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur, telah dilaksanakan Rapat Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan pada Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang dihadiri oleh pihak Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai penyelenggara pelayanan, wakil dari masyarakat, wakil dari Bagian Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Setda Kabupaten/Kota sebagai pengguna layanan.

Setelah membahas rancangan Standar Pelayanan Pada Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur maka seluruh yang hadir menyatakan menyetujui Standar Pelayanan Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Setda Provinsi Nusa Tenggara Timur, selanjutnya akan mempublikasikan untuk diketahui oleh pengguna layanan.

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, tanggal tersebut diatas

Para Pihak yang menyetujui :

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

NO	Nama	Jabatan/Instansi	Tanda Tangan
1.	DR. Drs. Jusuf L. Rupidara, M.Si	Kepala Biro Perekonomian dan Administrasi Pembangunan Setda Provinsi NTT	

PENGGUNA LAYANAN DAN *STAKEHOLDER*

NO	Nama	Jabatan/Instansi	Tanda Tangan
1.			
2.			
3.			
4			
5			