

SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI PAPUA

BIRO ORGANISASI

Jalan Soa-Siu Dok II Jayapura, Telepon / Fax (0967) 532501.
Website : <http://www.orpa.papua.go.id> Email : organisasi_papua@yahoo.com

KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI PAPUA

Nomor :061/13/Ro. Orgs

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI PAPUA

KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI PAPUA

- Menimbang :
- a. Bahwa untuk melaksanakan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berdasarkan ketentuan pasal 15 huruf a yang menyatakan penyelenggaraan berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. Bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga terciptanya pelayanan prima, maka perlu disusun dan ditetapkan Standar Pelayanan;
 - c. Bahwa sebagaimana dimaksud pada butir a dan b di atas perlu ditetapkan dengan keputusan Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Papua.
- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1969 tentang Pembentukan Provinsi Otonomi Irian Barat dan Kabupaten-Kabupaten Otonomi di Irian Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1969 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2907);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ((Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ((Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Provinsi Papua Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
8. Peraturan Gubernur Papua Nomor 44 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Papua.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Papua sebagaimana tercantum dalam Lampiran I, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Papua merupakan Pelayanan Administratif meliputi :
a. Layanan Informasi Publik;
b. Layanan Konsultasi; dan
c. Layanan Pengaduan.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jayapura

Pada tanggal 14 April 2020



KERALA BIRO

LINDA S. ONIBALA, S.Sos, MM
PEMBINA TINGKAT I
NIP. 19720911 1991122 001

Lampiran I : Keputusan Kepala Biro Organisasi
 Sekretariat Daerah Provinsi Papua
 Nomor : 061/13/Ro. Orgs
 Tanggal : 14 April 2020

A. PENDAHULUAN

Biro Organisasi merupakan perangkat daerah di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Papua yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Papua Nomor 44 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Papua. Sebagai salah satu unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintahan di Pemerintah Daerah Provinsi Papua, Biro Organisasi mempunyai tugas melaksanakan fungsi pendukung di bidang perumusan kebijakan strategis organisasi.

B. STANDAR PELAYANAN

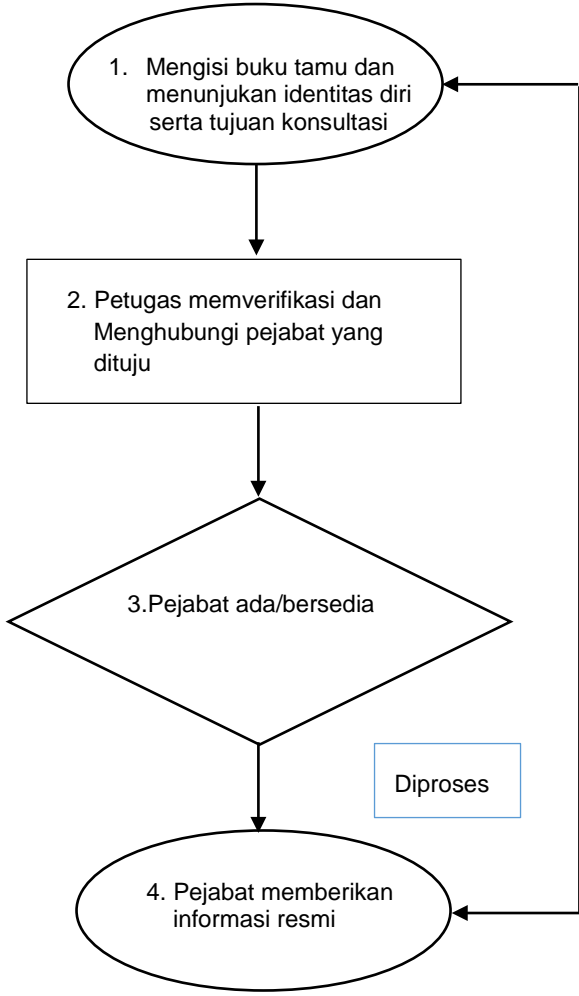
1. Jenis Pelayanan : Layanan Informasi Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Tugas / Surat Perintah 2. Mengisi buku tamu/formulir permintaan informasi publik 3. Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/identitas lain.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([1. Pemohon mengajukan permintaan informasi publik]) --> B[2. Pemohon menyebutkan identitas dan mengisi buku tamu/formulir permintaan informasi publik] B --> C{3. Petugas memverifikasi Keperluan pemohon dan memberi bukti} C -- Ditolak --> A C -- Diproses --> D([4. Petugas memberikan data informasi]) </pre> <p>Keterangan :</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permintaan informasi dengan hadir di meja tamu/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. 5. Pemohon diminta pendapat, saran dan kritik atas pelayanan yang diterima.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan : Pukul :08.00 s/d 14.30 WIT.
4.	Biaya / Tarif	GRATIS
5.	Produk Layanan	Produk Informasi Publik berkaitan dengan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kelembagaan 2. Ketatalaksanaan 3. Analisis dan Formasi Jabatan 4. Reformasi Birokrasi
6.	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung 2. Kotak saran 3. Email : organisasi_papua@yahoo.com 4. Telepon/WA
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- Undang 14 Tahun 2008 ttg Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang- Undang 25 Tahun 2009 ttg Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 ttg Perangkat Daerah 4. Permen PAN RB NO. 15 Tahun 2014 ttg Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Permen No. 52 Tahun 2011 ttg Standar Operasional Prosedur 6. Perda Provinsi Papua Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Perda Provinsi Papua Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah provinsi papua 7. Pergub Papua No. 14 Tahun 2013 ttg Pedoman SOP di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua 8. Pergub Papua No 52 Tahun 2012 ttg Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua 9. Pergub Papua Nomor 44 Tahun 2019 ttg Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Papua
8.	Sarana Prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu 2. Meja Layanan 3. Tempat Parkir 4. Toilet

9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas layanan informasi publik memiliki kompetensi sesuai standar Pengelolaan Layanan Informasi Publik.
10.	Pengawasan Internal	Atasan PPID Pembantu yakni Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Papua.
11.	Jumlah Pelaksana	2 orang JFU
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. VISI Mewujudkan organisasi yang berkualitas menuju ketata pemerintahan yang baik (good gavermance). 2. MISI <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan kapasitas kelembagaan dan analisis jabatan mewujudkan organisasi pemerintah daerah yang rasional. - Meningkatkan pembinaan sistem ketatalaksanaan pemerintahan yang efisiensi dan evektif. - Meningkatkan kompetensi dan kapasita sdm aparatur yang akuntabel, profesional,bersih dan bebas KKN. 3. MOTTO BERSAMA MENUJU PELAYANAN PRIMA 4. MAKLUMAT DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATINYA, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.
13.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan Biro Organisasi berada di Kompleks BLKI Provinsi Papua 2. Pemantauan dan Pengendalian Satpol PP dan 3. Pengamanan dan pengawalan Pemadam Kebakaran; 4. Layanan Informasi dapat di pertanggungjawabkan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi setiap bulan 2. Survei Kepuasan Masyarakat 3. Kotak Kepuasan dihitung /bulan

2. Jenis Pelayanan : Layanan Konsultasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Tugas / Surat Perintah 2. Mengisi buku tamu/fomulir permintaan informasi publik 3. Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/identitas lain.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([1. Mengisi buku tamu dan menunjukkan identitas diri serta tujuan konsultasi]) --> B[2. Petugas memverifikasi dan Menghubungi pejabat yang dituju] B --> C{3. Pejabat ada/bersedia} C --> D([4. Pejabat memberikan informasi resmi]) D --> A E[Diproses] --- C </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Publik menyampaikan maksud dan tujuan kepada petugas di meja layanan setelah mengisi buku tamu kepada petugas 2. Petugas mempersilahkan Publik menunggu di ruang tunggu, kemudian petugas melaporkan ke bagian umum atau bagian yang menangani konsultasi sesuai dengan tugas pokok, setelah ada persetujuan petugas menyampaikan ke Publik 3. Publik menerima informasi kemudian dipersilahkan bertemu dengan bagian yang menangani konsultasi 4. Setelah selesai konsultasi publik dipersilahkan mengisi kotak kepuasan atau memberi saran dan masukkan terkait pelayanan yang diterima.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan : Pukul : 09.00 s/d 14.30
4.	Biaya / Tarif	GRATIS
5.	Produk Layanan	Produk Informasi Publik berkaitan dengan : 1. Kelembagaan 2. Ketatalaksanaan 3. Analisis dan Formasi Jabatan 4. Pelaksanaan Reformasi Birokrasi
6.	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	PENGELOLAAN PENGADUAN SARANA PENGADUAN Website Http://orpa.papua.go.id Email : TPPorganisasi_papua@yahoo.com Penanganan Pengaduan : Jika terdapat keberatan terkait permintaan data dapat langsung di sampaikan kepada Biro Organisasi melalui Kasubag TU Saran dan kritik dapat dimasukkan melalui kotak saran dan akan di bahas hasilnya di sampaikan kepada Kepala Biro Kotak Kepuasan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan diisi pengunjung di Biro Organisasi
7.	Dasar Hukum	1. Undang- Undang 25 Tahun 2019 ttg Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah 3. Permen PAN RB NO. 15 Tahun 2014 ttg Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 4. Permen No. 52 Tahun 2011 ttg Standar Operasional Prosedur 5. Permen No. 54 Tahun 2009 Tata Naskah Dinas 6. Perda Provinsi Papua Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Perda Provinsi Papua Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah provinsi papua 7. Pergub Papua Nomor 44 Tahun 2019 ttg Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Papua
8.	Sarana Prasarana/ fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Meja Layanan 3. Tempat Parkir 4. Toilet 5. Papan Informasi 6. Ruangan Rapat - Ber AC - Laptop - Infokus

9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. JFU yang mampu menjelaskan informasi di Biro Organisasi; 2. Setiap ASN yang mempunyai jabatan 3. ASN yang menguasai Regulasi
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi internal setiap bulan 2. Memberi sanksi kepada pelaksana yang melanggar aturan melalui TPP 3. Memberi penghargaan kepada yang bekerja dengan baik melalui TPP
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Biro 1 orang 2. Kabag 3 orang 3. Kasubag 9 orang 4. JFU 28 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. - Dipertanggungjawabkan sesuai Tupoksi Biro Organisasi Setda Provinsi Papua. - Petugas yang berkompeten dalam bidang tugas sesuai Tupoksi 2. VISI Mewujudkan organisasi yang berkualitas menuju ketata pemerintahan yang baik (good gavernance). 3. MISI - Meningkatkan kapasitas kelembagaan dan analisis jabatan mewujudkan organisasi pemerintah daerah yang rasional. - Meningkatkan pembinaan sistem ketatalaksanaan pemerintahan yang efisiensi dan evektif. - Meningkatkan kompetensi dan kapasita sdm aparatur yang akuntabel, profesional,bersih dan bebas KKN. 4. MOTTO <i>BERSAMA MENUJU PELAYANAN PRIMA</i> 5. MAKLUMAT DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATINYA, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.
13.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku 2. Lingkungan Biro Organisasi berada di Kompleks BLKI Provinsi Papua 3. Pemantauan dan Pengendalian Satpol PP dan 4. Pengamanan dan pengawalan Pemadam Kebakaran; 5. Layanan Informasi dapat di pertanggungjawabkan.

14.	Evaluasi Pelayanan	Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi setiap bulan 2. Survei Kepuasan Masyarakat 3. Kotak Kepuasan dihitung /bulan
-----	--------------------	---------	--

3. Jenis Pelayanan : Layanan Pengaduan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Tugas / Surat Perintah 2. Mengisi buku tamu/formulir permintaan informasi publik 3. Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/identitas lain.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([1. Pemohon datang langsung]) --> B[2. Pemohon melengkapi formulir pengaduan] B --> C{3. Petugas menyelesaikan Permasalahan pengaduan} C --> D([4. Petugas memberikan Tanggapan resmi]) D --> A </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan/meja layanan 2. Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan apad formulir pengaduan 3. Petugas menyelesaikan pengaduan 4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jam pelayanan : Pukul : 08.00 s/d 14.30 WIT.
4.	Biaya / Tarif	GRATIS
5.	Produk Layanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>PENGELOLAAN PENGADUAN SARANA PENGADUAN Website Http://.orpa.papua.go.id TELEPO/FAK (0967) 532501 Email : organisasi_papua@yahoo.com</p> <p>Penanganan Pengaduan : Ditangani langsung ke masing-masing bagian</p> <p>Saran dan kritik dapat dimasukkan melalui kotak saran dan akan di bahas hasilnya di sampaikan kepada Kepala Biro</p> <p>Kotak Kepuasan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan diisi pengunjung di Biro Organisasi</p>
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- Undang 25 Tahun 2019 ttg Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah 3. Permen No 52 Tahun ttg Standar Operasional Prosedur 4. Permen PAN RB NO. 15 Tahun 2014 ttg Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Perda Provinsi Papua Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Perda Provinsi Papua Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah provinsi papua.
8.	Sarana Prasarana/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu 2. Meja Layanan 3. Tempat Parkir 4. Toilet .
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. JFU yang mampu menjelaskan informasi di Biro Organisasi; 2. Setiap ASN yang mempunyai jabatan 3. ASN yang menguasai Regulasi
10.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi internal setiap bulan 2. Memberi sanksi kepada pelaksana yang melanggar aturan melalui TPP 3. Memberi penghargaan kepada yang bekerja dengan baik melalui TPP.
11.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Biro 1 orang 2. Kabag 3 orang

		<p>3. Kasubag 9 orang</p> <p>4. JFU 27 orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	<p>1. - Dipertanggungjawabkan sesuai Tupoksi Biro Organisasi Setda Provinsi Papua.</p> <p>- Petugas yang berkompeten dalam bidang tugasnya.</p> <p>2. VISI Mewujudkan organisasi yang berkualitas menuju ketata pemerintahan yang baik (good gavermance).</p> <p>3. MISI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan kapasitas kelembagaan dan analisis jabatan mewujudkan organisasi pemerintah daerah yang rasional. - Meningkatkan pembinaan sistem ketatalaksanaan pemerintahan yang efisiensi dan evektif. - Meningkatkan kompetensi dan kapasita sdm aparatur yang akuntabel, profesional,bersih dan bebas KKN. <p>4. MOTTO BERSAMA MENUJU PELAYANAN PRIMA</p> <p>5. MAKLUMAT DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATINYA, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.</p> <p>6. Surat Keputusan Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Papua Nomor : 061 /103.a /Ro.Orgs. Tanggal 23 Maret 2018 Tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Biro Organisasi Setda Provinsi Papua.</p> <p>7. Menggunakan seragam dan atribut sesuai dengan ketentuan</p>
13.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<p>1. Dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.</p> <p>2. Lingkungan Biro Organisasi berada di Kompleks BLKI Provinsi Papua</p> <p>3. Pemantauan dan Pengendalian Satpol PP dan</p> <p>4. Pengamanan dan pengawalan Pemadam Kebakaran;</p> <p>5. Layanan Informasi dapat di pertanggungjawabkan.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>1. Evaluasi setiap bulan</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat</p> <p>3. Kotak Kepuasan dihitung /bulan</p>

KEPALA BIRO,



LINDA S. OMIBALA, S.Sos, MM
PEMBINA TINGKAT I
NIP. 19720911 1991122 001