



**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*

---

**KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH**  
**PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

**NOMOR : 065/165/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 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 Indonesia 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 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

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 (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2016 Nomor 009, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 0082) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2019 Nomor 001, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 0102);
9. 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.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran IV Keputusan ini;

KEDUA Standar Pelayanan pada Biro Organisasi 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.

- KETIGA : Standar Pelayanan pada Biro Organisasi 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 : 2 November 2020

Plt. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah  
Provinsi Nusa Tenggara Timur



Johanna E. Lisapaly, SH, M.Si  
Pembina Utama Madya  
NIP-196401101989032015

**LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH  
 PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
 NOMOR : 065/165/BO1.1  
 TANGGAL : 2 NOVEMBER 2020**

**STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI PUBLIK**

**A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p><b>A. Melalui Media Tatap Muka</b>            Menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah.</p> <p><b>B. Melalui Media Surat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP;</li> <li>• Ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala Biro Organisasi dengan alamat Jl. El-Tari Nomor 52 Kupang, Kode Pos 85111</li> </ul> <p><b>C. Melalui Media SP4N-LAPOR!</b>            Mencantumkan nama dan alamat.</p>
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<p><b>A. Melalui Media Tatap Muka</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mendatangi Biro Organisasi (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu dan maksud serta meninggalkan KTP/ identitas diri lain yang sah;</li> <li>2. Petugas (Penerima Tamu) menyampaikan maksud dan perihal permintaan data/informasi kepada pejabat (Kepala Biro/Kabag/Kasubag) untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani);</li> <li>3. Petugas (Penerima Tamu) mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang ditunjuk untuk menangani;</li> <li>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;</li> <li>5. Setelah mendapatkan data / informasi pengguna layanan menuju petugas (penerima tamu), sekaligus mengambil kembali KTP/identitas diri lainnya.</li> </ol>

## **B. Melalui Media Surat**

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..

## **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](http://www.lapor.go.id)
2. Pejabat Penghubung SP4N-LAPOR! Pada Biro Organisasi mengakses SP4N-LAPOR!, mengecek permintaan data/informasi yang masuk, menelaah, menyalin permintaan data/informasi dalam bentuk *hard copy* dan meneruskan kepada Kepala Dinas/Badan.
3. Kepala Biro Organisasi mendisposisi permintaan data/informasi untuk dijawab/ditindaklanjuti;

		<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"> <li>• Melalui Media Tatap Muka : 15 menit atau sesuai kebutuhan;</li> <li>• Melalui Media Surat : Paling lama 7 hari terhitung surat diterima oleh Dinas komunikasi dan informatika;</li> <li>• Melalui SP4N-LAPOR! : Paling lama 8 hari terhitung pengaduan diterima.</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Data / informasi publik Bidang Organisasi, Tatalaksana dan Reformasi Birokrasi yang dibutuhkan.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Biro Organisasi;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Biro Organisasi;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Data dan Informasi publik;</li> <li>2. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur</li> <li>3. 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;</li> <li>4. Keputusan Gubernur Nomor 35/KEP/HK/2013 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu;</li> <li>- Toilet;</li> <li>- Ruang rapat;</li> <li>- Lapangan parkir;</li> <li>- Lemari dokumen/arsip;</li> <li>- Meja;</li> <li>- Kursi;</li> <li>- AC;</li> <li>- Komputer;</li> <li>- Printer;</li> <li>- Buku register tamu.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal D-4 (Kecuali petugas penerima tamu);</li> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Biro Organisasi</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>
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"> <li>1. Produk layanan adalah informasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan;</li> <li>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Plt. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah  
Provinsi Nusa Tenggara Timur



Johanna E. Lisapaly, SH, M.Si  
Pembina Utama Madya  
NIP-196401101989032015

**LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
NOMOR : 065/165/BO1.1  
TANGGAL : 2 NOVEMBER 2020**

**STANDAR PELAYANAN KONSULTASI**

**A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Tugas / SPPD / KTP / Identitas diri lainnya yang sah.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mendatangi petugas (penerima tamu), mengisi buku tamu, meninggalkan Surat Tugas / KTP / identitas diri lain;</li> <li>2. Petugas (penerima tamu) menerima Surat Tugas/ KTP/ identitas diri lainnya selanjutnya mengarahkan/mengantar Pengguna layanan ke Pejabat yang dituju;</li> <li>3. Pejabat wajib memberikan layanan konsultasi yang diminta. Jika diperlukan konsultasi dapat ditingkatkan ke pejabat yang lebih tinggi;</li> <li>4. Setelah konsultasi, Pengguna layanan menuju petugas penerima tamu, sekaligus mengambil kembali Surat Tugas/SPPD (yang telah ditandatangani) /KTP/ identitas diri lainnya.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	15 menit.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Hasil konsultasi bidang Organisasi dan Reformasi Birokrasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Biro Organisasi Setda Provinsi NTT;</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi NTT;</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>.</li> </ul> </li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah;</li> <li>4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur;</li> <li>5. 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.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu;</li> <li>- Toilet;</li> <li>- Lapangan parkir;</li> <li>- Ruang rapat;</li> <li>- Lemari dokumen/Arsip;</li> <li>- Meja;</li> <li>- Kursi;</li> <li>- AC;</li> <li>- Komputer;</li> <li>- Printer;</li> <li>- Buku register tamu.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal D-4 (kecuali petugas penerima tamu);</li> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Biro Organisasi</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> </ol>
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

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

Plt. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah  
Provinsi Nusa Tenggara Timur



Johanna E. Lisapaly, SH, M.Si  
Pembina Utama Madya  
NIP-196401101989032015

**LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH  
 PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
 NOMOR : 065/165/BO1.1  
 TANGGAL : 2 NOVEMBER 2020**

**STANDAR PELAYANAN PENYEDIAAN NARASUMBER**

**A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)**

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
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"> <li>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan narasumber;</li> <li>2. Sekretaris Daerah mendisposisi surat secara berjenjang sampai ke Kepala Biro Organisasi;</li> <li>3. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk menjadi narasumber;</li> <li>4. Petugas Biro Organisasi melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan dengan pemohon/ penyelenggara.</li> <li>5. Sekretaris Daerah melalui Biro Organisasi memproses dan menyampaikan surat jawaban kesediaan narasumber kepada Pemohon;</li> <li>6. Pejabat yang ditugaskan melaksanakan tugas sebagai narasumber..</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat jawaban kesediaan narasumber paling lama 7 (tujuh) Hari Kerja/ 3 (tiga) hari sebelum tanggal pelaksanaan kegiatan;</li> <li>• Penyampaian materi : sesuai permohonan.</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Transportasi, Akomodasi dan biaya lainnya dibebankan kepada pemohon sesuai ketentuan perundang-undangan.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat jawaban kesediaan narasumber;</li> <li>• Penyampaian materi oleh narasumber.</li> </ul>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Biro Organisasi Setda Provinsi NTT</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Biro Organisasi Provinsi NTT.</li> <li>4. Melalui SP4N-LAPOR! : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS ke 1708 dengan format NTT : (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah;</li> <li>4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur;</li> <li>5. 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.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Toilet</li> <li>- Ruang rapat</li> <li>- Lapangan parkir</li> <li>- Lemari dokumen/arsip</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- AC</li> <li>- Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Buku register tamu</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal D-4;</li> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Biro Organisasi</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	4 s/d 10 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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"> <li>1. Produk layanan adalah Surat Resmi Sekretaris Daerah yang disertai Tanda Tangan dan Cap Basah, sehingga keabsahannya dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Materi yang berkualitas dan terkini dengan metode penyampaian yang efektif karena disampaikan oleh pejabat yang berkompeten dan cakap.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Plt. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah  
Provinsi Nusa Tenggara Timur



Johanna E. Lisapaly, SH, M.Si  
Pembina Utama Madya  
NIP 196401101989032015

**LAMPIRAN IV : KEPUTUSAN KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
NOMOR : 065/165/BO1.1  
TANGGAL : 2 NOVEMBER 2020**

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)**

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

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 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/penanganan pengaduan kepada pengguna layanan.

		<p><b>D. Melalui SP4N-LAPOR!</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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"> <li>• SMS ke 1708 dengan format : NTT (spasi) isi pengaduan.</li> <li>• Melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul> </li> <li>2. 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.</li> <li>3. Kepala Biro mendisposisi pengaduan untuk dijawab/ditangani;</li> <li>4. Pejabat yang ditunjuk menyiapkan jawaban/penanganan pengaduan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada Kepala Biro untuk mendapat persetujuan.</li> <li>5. Jawaban/Penanganan Pengaduan secara tertulis yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan kepada pengguna layanan melalui SP4N-LAPOR!</li> <li>6. Jawaban terkirim melalui SMS pada HP atau pada email pengguna layanan.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Media Tatap Muka : 15 menit atau sesuai kebutuhan;</li> <li>• Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan : Paling lama 7 hari kerja terhitung surat di terima oleh Biro Organisasi Setda Provinsi NTT;</li> <li>• Melalui Media Surat : Paling lama 7 hari kerja terhitung surat di terima oleh Biro Organisasi Setda Provinsi NTT;</li> <li>• Melalui SP4N-LAPOR! : Paling lama 8 hari kerja terhitung pengaduan diterima.</li> </ul>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jawaban/penanganan pengaduan secara langsung.</li> <li>• Surat jawaban/penanganan pengaduan.</li> <li>• Jawaban/Penanganan Pengaduan melalui SP4N-LAPOR!</li> </ul>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak Saran/Pengaduan;</li> <li>2. Bertemu Petugas Biro Organisasi Setda Provinsi NTT</li> <li>3. Melalui surat kepada Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi NTT;</li> </ol>

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

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</li> <li>4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur;</li> <li>5. 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].</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu;</li> <li>- Toilet;</li> <li>- Ruang rapat;</li> <li>- Lapangan parkir;</li> <li>- Lemari dokumen/arsip;</li> <li>- Meja;</li> <li>- Kursi;</li> <li>- AC;</li> <li>- Komputer;</li> <li>- Printer;</li> <li>- Buku register tamu.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan Minimal D-4;</li> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Biro Organisasi</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh aparat fungsional;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu.</li> </ol>
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

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

Plt. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah  
Provinsi Nusa Tenggara Timur



Johanna E. Lisapaly, SH, M.Si  
Pembina Utama Madya  
NIP-196401101989032015



**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”

Plt. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah  
Provinsi Nusa Tenggara Timur



Johanna E. Lisapaly, SH, M.Si  
Pembina Utama Madya  
NIP-196401101989032015