



PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

KEPUTUSAN

GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR

NOMOR: 000.8.3.2/3751/B.ORG - TU/2025

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
PADA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka Standar Pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur perlu ditetapkan dengan Keputusan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran 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 dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 292 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 5601);

5. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6781);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2023 Nomor 2);
9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2017 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan, sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan meliputi produk/jenis pelayanan:

1. Pelayanan Konsultasi;
2. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi;
3. Pelayanan Fasilitas Rapat/Audiensi Instansi Pemerintah/Pemerintah Daerah/Lembaga Lain.
4. Pelayanan Penyediaan Narasumber.
5. Pelayanan Fasilitas Pemberian Saran & Masukan Terhadap Rekomendasi, Persetujuan, Penetapan

Rancangan Peraturan Daerah dan/atau Rancangan
Peraturan Kepala Daerah Bidang Organisasi.

- KETIGA : 1. Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU yang merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, yaitu perumusan kebijakan, regulasi, pengendalian dan pengawasan, termasuk kategori pelayanan tidak langsung;
2. Standar Pelayanan wajib dilaksanakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi Penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA dituangkan dalam maklumat Pelayanan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Samarinda
Pada tanggal 21 Oktober 2025

a.n. Gubernur
Sekretaris Daerah,



Sri Wahyuni

Tembusan:
Gubernur Kalimantan Timur.

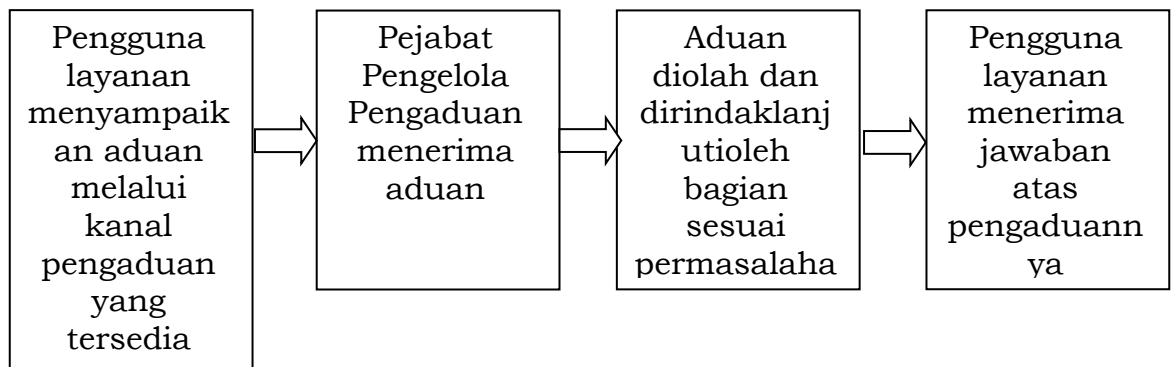
LAMPIRAN I : KEPUTUSAN GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR NOMOR:
000.8.3.2/3751/B.ORG.11/2025 STANDAR PELAYANAN PADA
BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR

1. Pelayanan Konsultasi

Service Delivery

1. Persyaratan: a. Surat Tugas; b. Tanda Pengenal/Identitas.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Pengguna layanan menuju ke Sub Bagian Tata Usaha menyampaikan maksud dan tujuannya. b. Pengguna layanan mengisi buku tamu. c. Pengguna layanan diarahkan ke ruang pelayanan atau langsung kepada Aparatur Sipil Negara yang membidangi sesuai keperluannya. d. Pengguna layanan melakukan konsultasi kepada Aparatur Sipil Negara yang membidangi sesuai keperluannya.
3. Jangka Waktu Pelayanan Sesuai materi konsultasi.
4. Biaya/tarif Gratis
5. Produk Pelayanan Layanan konsultasi
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan. 2) Telpon/SMS/WA: 08125818492. 3) Email: Biroorganisasi.kaltim@gmail.com . 4) SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id). 5) Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. 6) Facebook: BiroOrganisasiSetdaProvKaltim. 7) Instagram: biro.organisasi.kaltim.

b. Alur Penanganan Pengaduan:



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam.
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78).
- d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1).
- e. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

- a. Ruang pelayanan.
- b. Ruang Rapat.
- c. Ruang tunggu.
- d. Meja layanan pengaduan dan informasi.

e. Tempat parkir. f. Toilet. g. Mushola. h. Komputer. i. Printer. j. Scanner. k. Jaringan internet.
3. Kompetensi Pelaksana a. Memahami tugas dan fungsi. b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Konsultasi. c. Memahami materi dan peraturan perundang-undangan terkait. d. Menerapkan kode etik dan perilaku pelayanan.
4. Pengawasan Internal a. Melaksanakan rapat koordinasi dan evaluasi secara rutin oleh masing-masing bagian terkait materi konsultasi yang disampaikan pengguna layanan. b. Supervisi langsung oleh atasan terhadap proses konsultasi.
5. Jumlah Pelaksana 30 orang
6. Jaminan Pelayanan a. Prosedur konsultasi jelas, sederhana, dan bisa diakses publik. b. Tersedia alur layanan konsultasi (<i>online/ offline</i>) yang mudah dipahami. c. Petugas yang melayani memiliki kompetensi dan integritas. d. Jawaban konsultasi sesuai dengan regulasi, data, dan keahlian yang relevan. e. Data, dokumen, dan permasalahan yang dikonsultasikan dijaga kerahasiaannya. f. Ada perlindungan privasi pengguna layanan. g. Layanan diberikan sesuai ketentuan, transparan, tanpa pungutan liar.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Ruang konsultasi aman, nyaman, bebas dari potensi bahaya (misalnya instalasi listrik, ventilasi, pencahayaan, jalur evakuasi). c. Tersedia sarana keselamatan (APAR, kotak P3K, jalur darurat, CCTV). d. Kerahasiaan data pribadi dan dokumen konsultasi dijamin (sesuai aturan perlindungan data). e. Petugas wajib menjaga etika dan profesionalisme sehingga tidak menimbulkan tekanan psikologis atau diskriminasi terhadap pengguna layanan. f. Layanan dilakukan di ruang/kanal resmi (bukan tempat rawan penyalahgunaan).

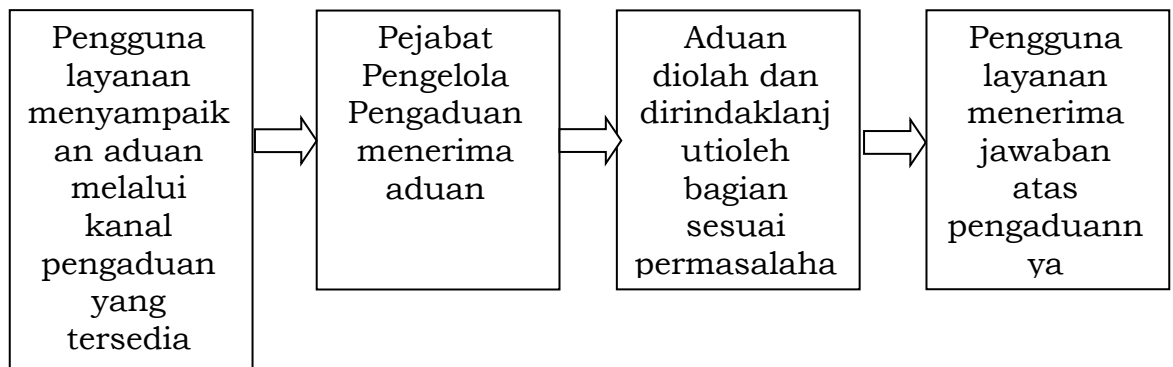
g. Pengguna layanan dapat melaporkan jika merasa tidak aman atau dirugikan dalam proses konsultasi. h. Tersedia saluran pengaduan internal maupun eksternal.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana a. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat setiap semester. b. Melaksanakan rapat koordinasi dan evaluasi secara rutin oleh masing-masing bagian terkait pelayanan konsultasi yang diberikan. c. Melaksanakan analisis keluhan, saran, dan apresiasi pengguna layanan terhadap pelaksana layanan.

2. Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi

Service Delivery

1. Persyaratan: a. Surat Tugas; b. Tanda Pengenal/Identitas.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Pengguna layanan menuju ke Sub Bagian Tata Usaha menyampaikan maksud dan tujuannya. b. Pengguna layanan mengisi buku tamu. c. Pengguna layanan diarahkan ke ruang pelayanan atau langsung kepada Aparatur Sipil Negara yang membidangi sesuai keperluannya. d. Pengguna layanan menerima data, laporan, dan informasi dari Aparatur Sipil Negara yang membidangi sesuai keperluannya.
3. Jangka Waktu Pelayanan Sesuai materi permintaan data, laporan, dan informasi.
4. Biaya/tarif Gratis
5. Produk Pelayanan - Data; - Laporan; - Informasi.
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan. 2) Telpon/SMS/WA: 08125818492. 3) Email: Biroorganisasi.kaltim@gmail.com. 4) SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id). 5) Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. 6) Facebook: BiroOrganisasiSetdaProvKaltim. 7) Instagram: biro.organisasi.kaltim.

b. Alur Penanganan Pengaduan:



d. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam.
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78).
- d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1).
- e. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

- a. Ruang pelayanan.
- b. Ruang Rapat.
- c. Ruang tunggu.
- d. Meja layanan pengaduan dan informasi.

e. Tempat parkir. f. Toilet. g. Mushola. h. Komputer. i. Printer. j. Scanner. k. Jaringan internet.
3. Kompetensi Pelaksana a. Memahami tugas dan fungsi. b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Data, Laporan, dan Informasi. c. Memahami materi dan peraturan perundang-undangan terkait. d. Menerapkan kode etik dan perilaku pelayanan.
4. Pengawasan Internal a. Melaksanakan rapat koordinasi dan evaluasi secara rutin oleh masing-masing bagian terkait materi data, laporan, dan informasi yang disampaikan kepada pengguna layanan. b. Supervisi langsung oleh atasan terhadap proses pelayanan data, laporan, dan informasi.
5. Jumlah Pelaksana 30 orang
6. Jaminan Pelayanan a. Prosedur pelayanan data, laporan, dan informasi jelas, sederhana, dan bisa diakses publik. b. Tersedia alur layanan data, laporan, dan informasi (<i>online/ offline</i>) yang mudah dipahami. c. Petugas yang melayani memiliki kompetensi dan integritas. d. Data, laporan, dan informasi yang disampaikan sesuai dengan regulasi dan keahlian yang relevan. e. Data, dokumen, dan permasalahan yang disampaikan dijaga kerahasiaannya. f. Ada perlindungan privasi pengguna layanan. g. Layanan diberikan sesuai ketentuan, transparan, tanpa pungutan liar.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan a. Data, laporan, dan informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Ruang pelayanan aman, nyaman, bebas dari potensi bahaya (misalnya instalasi listrik, ventilasi, pencahayaan, jalur evakuasi). c. Tersedia sarana keselamatan (APAR, kotak P3K, jalur darurat, CCTV). d. Kerahasiaan data pribadi dan dokumen dijamin (sesuai aturan perlindungan data). e. Petugas wajib menjaga etika dan profesionalisme sehingga tidak menimbulkan tekanan psikologis atau diskriminasi terhadap pengguna layanan. f. Layanan dilakukan di ruang/kanal resmi (bukan tempat rawan penyalahgunaan).

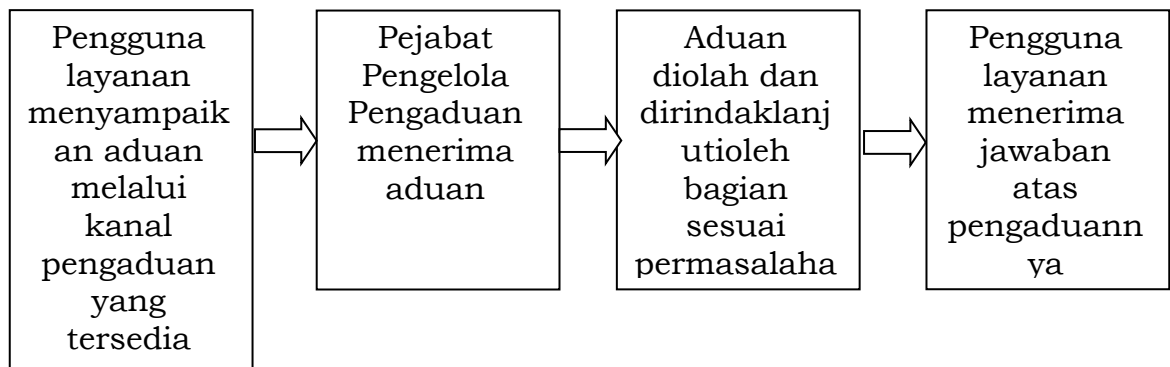
g. Pengguna layanan dapat melaporkan jika merasa tidak aman atau dirugikan dalam proses konsultasi. h. Tersedia saluran pengaduan internal maupun eksternal.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana a. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat setiap semester. b. Melaksanakan rapat koordinasi dan evaluasi secara rutin oleh masing-masing bagian terkait pelayanan yang diberikan. c. Melaksanakan analisis keluhan, saran, dan apresiasi pengguna layanan terhadap pelaksana layanan.

3. Pelayanan Fasilitas Rapat/Audiensi Instansi Pemerintah/Pemerintah Daerah/ Lembaga Lain

Service Delivery

1. Persyaratan a. Surat permohonan fasilitas rapat/audiensi; b. Tanda Pengenal/Identitas.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Pengguna layanan menuju ke Sub Bagian Tata Usaha menyampaikan maksud dan tujuannya. b. Pengguna layanan mengisi buku tamu. c. Pengguna layanan menyerahkan surat permintaan atau permohonan fasilitas rapat/audiensi kepada bidang yang dituju. d. Penggunaan layanan difasilitasi kegiatan rapat/audiensi atau menerima surat jawaban kesediaan dan jadwal rapat/audiensi.
3. Jangka Waktu Pelayanan - Menyesuaikan waktu rapat/audiensi. - Surat jawaban maksimal 3 hari.
4. Biaya/tarif Gratis
5. Produk Pelayanan - Fasilitas rapat/audiensi. - Surat jawaban kesediaan dan jadwal rapat/audiensi.
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan. 2) Telpon/SMS/WA: 08125818492. 3) Email: Biroorganisasi.kaltim@gmail.com. 4) SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id). 5) Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. 6) Facebook: BiroOrganisasiSetdaProvKaltim. 7) Instagram: biro.organisasi.kaltim.

b. Alur Penanganan Pengaduan:



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam.
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78).
- d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1).
- e. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

- a. Ruang pelayanan.
- b. Ruang Rapat.
- c. Ruang tunggu.
- d. Meja layanan pengaduan dan informasi.
- e. Tempat parkir.
- f. Toilet.

g. Mushola. h. Komputer. i. Printer. j. Scanner. k. Jaringan internet.
3. Kompetensi Pelaksana a. Memahami tugas dan fungsi. b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Fasilitasi Rapat/Audiensi Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Lembaga Lain. c. Memahami materi dan peraturan perundang-undangan terkait. d. Menerapkan kode etik dan perilaku pelayanan.
4. Pengawasan Internal a. Melaksanakan rapat koordinasi dan evaluasi secara rutin oleh masing-masing bagian terkait pelaksanaan fasilitasi rapat/audiensi instansi pemerintah, pemerintah daerah, dan lembaga lain. b. Supervisi langsung oleh atasan terhadap proses fasilitasi rapat/audiensi instansi pemerintah, pemerintah daerah, dan lembaga lain.
5. Jumlah Pelaksana 30 orang
6. Jaminan Pelayanan a. Permohonan fasilitasi rapat/audiensi diproses dalam jangka waktu tertentu. b. Pelaksanaan rapat/audiensi dilakukan sesuai jadwal yang telah ditetapkan dan disepakati. c. Alur permohonan fasilitasi jelas, mulai dari pengajuan surat, verifikasi, penjadwalan, hingga pelaksanaan. d. Tersedia SOP pelayanan yang terbuka untuk umum. e. Petugas pelaksana bersikap ramah, profesional, dan netral. f. Ruang rapat/audiensi nyaman, aman, dan dilengkapi fasilitas pendukung (tempat duduk, peralatan presentasi, konsumsi sesuai standar, dan dokumentasi). g. Informasi, dokumen, dan hasil rapat/audiensi yang bersifat terbatas dijaga kerahasiaannya. h. Layanan diberikan sesuai ketentuan, transparan, tanpa pungutan liar.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan a. Proses rapat/audiensi dijamin keamanannya, termasuk data dan dokumen yang dibahas. b. Ruang pelayanan aman, nyaman, bebas dari potensi bahaya (misalnya instalasi listrik, ventilasi, pencahayaan, jalur evakuasi). c. Tersedia sarana keselamatan (APAR, kotak P3K, jalur darurat, CCTV). d. Kerahasiaan data pribadi dan dokumen dijamin (sesuai aturan perlindungan data).

e. Petugas wajib menjaga etika dan profesionalisme sehingga tidak menimbulkan tekanan psikologis atau diskriminasi terhadap pengguna layanan. f. Layanan dilakukan di ruang/kanal resmi (bukan tempat rawan penyalahgunaan). g. Pengguna layanan dapat melaporkan jika merasa tidak aman atau dirugikan dalam proses rapat/audiensi. h. Tersedia saluran pengaduan internal maupun eksternal.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana a. Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat setiap semester. b. Melaksanakan rapat koordinasi dan evaluasi secara rutin oleh masing-masing bagian terkait pelayanan yang diberikan. c. Melaksanakan analisis keluhan, saran, dan apresiasi pengguna layanan terhadap pelaksana layanan.

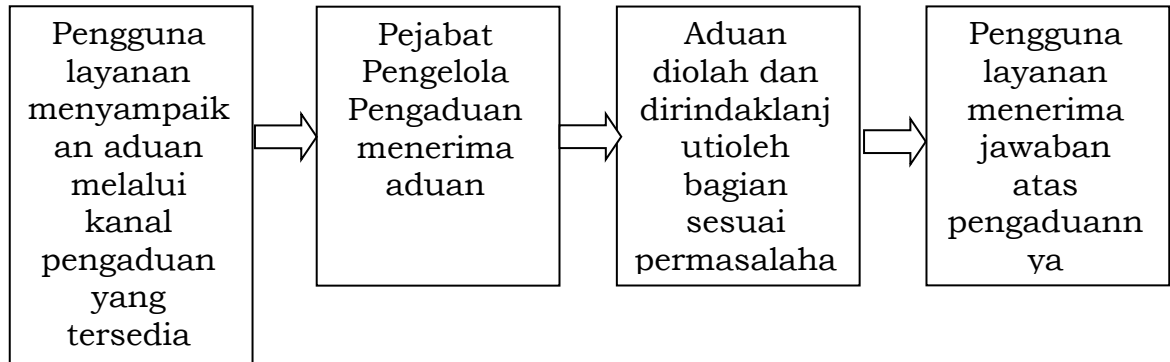
4. Pelayanan Penyediaan Narasumber

Service Delivery

1. Persyaratan Surat permohonan narasumber.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur a. Pengguna layanan menuju ke Sub Bagian Tata Usaha menyampaikan maksud dan tujuannya. b. Pengguna layanan mengisi buku tamu. c. Pengguna layanan menyerahkan surat permohonan narasumber. e. Penggunaan layanan menerima surat jawaban/surat tugas kesediaan narasumber.
3. Jangka Waktu Pelayanan - Surat jawaban maksimal 3 hari.
4. Biaya/tarif Gratis
5. Produk Pelayanan Surat jawaban/Surat Tugas kesediaan narasumber.
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan. 2) Telpn/SMS/WA: 08125818492. 3) Email: Biroorganisasi.kaltim@gmail.com. 4) SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id). 5) Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.

- 6) Facebook: BiroOrganisasiSetdaProvKaltim.
- 7) Instagram: biro.organisasi.kaltim.

b. Alur Penanganan Pengaduan:



c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam.
- 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78).
- d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1).
- e. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

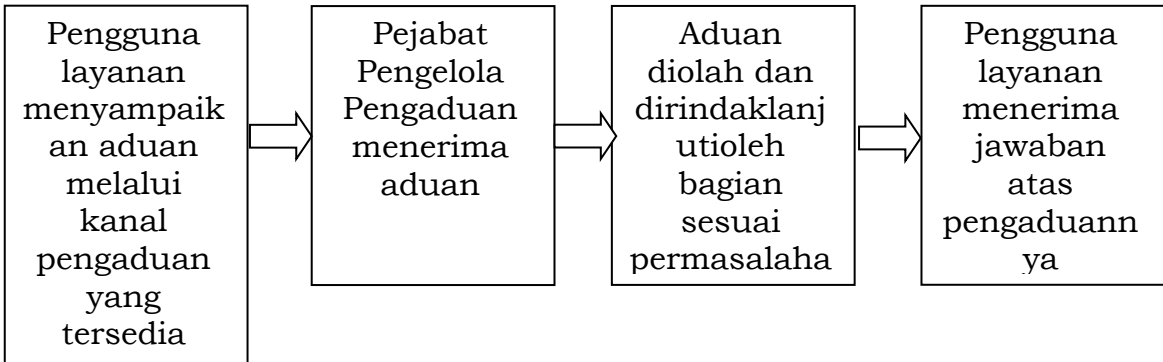
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas a. Ruang pelayanan. b. Ruang Rapat. c. Ruang tunggu. d. Meja layanan pengaduan dan informasi. e. Tempat parkir. f. Toilet. g. Mushola. h. Komputer. i. Printer. j. Scanner. k. Jaringan internet.
3. Kompetensi Pelaksana a. Memahami tugas dan fungsi. b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Penyediaan Narasumber. c. Memahami materi dan peraturan perundang-undangan terkait. d. Menerapkan kode etik dan perilaku pelayanan.
4. Pengawasan Internal a. Melaksanakan rapat koordinasi dan evaluasi secara rutin oleh masing-masing bagian terkait pelaksanaan pelayanan penyediaan narasumber. b. Supervisi langsung oleh atasan terhadap proses pemberian pelayanan penyediaan narasumber.
5. Jumlah Pelaksana 30 orang
6. Jaminan Pelayanan a. Permohonan menjadi narasumber ditanggapi dalam batas waktu tertentu (misalnya maksimal 3 hari kerja sejak surat permohonan diterima lengkap). b. Jadwal pelaksanaan disampaikan jelas dan disepakati bersama. c. Kesiediaan hanya diberikan melalui mekanisme resmi (surat tugas/izin pimpinan). d. Narasumber yang ditugaskan kompeten, berpengalaman, dan sesuai dengan substansi yang diminta. e. Materi yang disampaikan akurat, sesuai aturan/kebijakan instansi. f. Narasumber bersikap netral, profesional, tidak bermuatan politik praktis, SARA, atau konflik kepentingan. g. Menjaga nama baik instansi saat memberikan materi. h. Informasi mengenai prosedur pengajuan narasumber mudah diakses oleh instansi/masyarakat yang membutuhkan. i. Layanan diberikan secara adil dan nondiskriminatif. j. pelayanan diberikan sesuai ketentuan resmi, transparan, dan bebas pungutan liar.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan - Proses pelayanan penyediaan narasumber dijamin keamanannya. - Ruang pelayanan aman, nyaman, bebas dari potensi bahaya (misalnya instalasi listrik, ventilasi, pencahayaan, jalur evakuasi). - Tersedia sarana keselamatan (APAR, kotak P3K, jalur darurat, CCTV). - Kerahasiaan data pribadi dan dokumen dijamin (sesuai aturan perlindungan data). - Petugas wajib menjaga etika dan profesionalisme sehingga tidak menimbulkan tekanan psikologis atau diskriminasi terhadap pengguna layanan. - Layanan dilakukan di ruang/kanal resmi (bukan tempat rawan penyalahgunaan). - Pengguna layanan dapat melaporkan jika merasa tidak aman atau dirugikan dalam proses rapat/audiensi. - Tersedia saluran pengaduan internal maupun eksternal.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana - Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat setiap semester. - Melaksanakan rapat koordinasi dan evaluasi secara rutin oleh masing-masing bagian terkait pelayanan yang diberikan. - Melaksanakan analisis keluhan, saran, dan apresiasi pengguna layanan terhadap pelaksana layanan.

5. Pelayanan Fasilitasi Pemberian Saran & Masukan Terhadap Rekomendasi, Persetujuan, Penetapan Rancangan Peraturan Daerah dan/atau Rancangan Peraturan Kepala Daerah Bidang Organisasi

Service Delivery

1. Persyaratan - Peraturan perundang-undangan pendukung. - Nota dinas/kajian teknis unit kerja pemrakarsa. - Konsep rancangan peraturan perundang-undangan. - Surat Permohonan Fasilitasi Pemberian Saran & Masukan Terhadap Rekomendasi, Persetujuan, Penetapan Rancangan Peraturan Daerah dan/atau Rancangan Peraturan Kepala Daerah Bidang Organisasi.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur - Unit Kerja Pemrakarsa menyampaikan surat permohonan dengan disertai dokumen persyaratan kelengkapan produk hukum. - Unit Kerja menerima hasil fasilitasi pemberian Saran & Masukan Terhadap Rekomendasi, Persetujuan, Penetapan Rancangan Peraturan Daerah dan/atau Rancangan Peraturan Gubernur bidang organisasi.
3. Jangka Waktu Pelayanan maksimal 15 hari kerja.

4. Biaya/tarif Gratis
5. Produk Pelayanan Hasil fasilitasi berbentuk Saran & Masukan Terhadap Rekomendasi, Persetujuan, Penetapan perbaikan terhadap Rancangan Peraturan Daerah dan/atau Rancangan Peraturan Kepala Daerah Bidang Organisasi.
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan. 2) Telpon/SMS/WA: 08125818492. 3) Email: Biroorganisasi.kaltim@gmail.com. 4) SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id). 5) Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. 6) Facebook: BiroOrganisasiSetdaProvKaltim. 7) Instagram: biro.organisasi.kaltim. b. Alur Penanganan Pengaduan:  <pre> graph LR A[Pengguna layanan menyampaikan aduan melalui kanal pengaduan yang tersedia] --> B[Pejabat Pengelola Pengaduan menerima aduan] B --> C[Aduan diolah dan dirindaklanjuti oleh bagian sesuai permasalahan] C --> D[Pengguna layanan menerima jawaban atas pengaduannya] </pre> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan: 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam. 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.

Manufacturing

1. Dasar Hukum a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. c. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 78).

d. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2016 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Timur (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2021 Nomor 1). e. Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 43 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Perangkat Daerah.
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas a. Ruang pelayanan. b. Ruang Rapat. c. Ruang tunggu. d. Meja layanan pengaduan dan informasi. e. Tempat parkir. f. Toilet. g. Mushola. h. Komputer. i. Printer. j. Scanner. k. Jaringan internet.
3. Kompetensi Pelaksana a. Memahami tugas dan fungsi. b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Fasilitasi Pemberian Saran & Masukan Terhadap Rancangan Peraturan Daerah dan/atau Rancangan Peraturan Kepala Daerah Bidang Organisasi. c. Memahami materi dan peraturan perundang-undangan terkait. d. Menerapkan kode etik dan perilaku pelayanan.
4. Pengawasan Internal a. Melaksanakan rapat koordinasi dan evaluasi secara rutin oleh masing-masing bagian terkait pelaksanaan pelayanan penyediaan narasumber. b. Supervisi langsung oleh atasan terhadap proses pemberian pelayanan Fasilitasi Pemberian Saran & Masukan Terhadap Rancangan Peraturan Daerah dan/atau Rancangan Peraturan Kepala Daerah Bidang Organisasi.
5. Jumlah Pelaksana 30 orang

6. Jaminan Pelayanan - Permohonan fasilitasi dan pemberian saran/masukan diproses dalam jangka waktu tertentu. - Saran dan masukan diberikan oleh pejabat/ASN yang kompeten di bidang organisasi dan sesuai regulasi yang berlaku. - Masukan yang diberikan berbasis data, analisis, dan peraturan perundang-undangan. - Setiap rekomendasi dilandasi argumentasi hukum dan teknis yang dapat dipertanggungjawabkan. - Dokumen rancangan peraturan yang bersifat terbatas dijaga kerahasiaannya. - Hanya pihak berwenang yang dapat mengakses draf Raperda/Raperkada. - Pelayanan fasilitasi pemberian saran dan masukan diberikan gratis atau sesuai ketentuan resmi tanpa pungutan liar.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan - Proses pelayanan fasilitasi dan pemberian saran/masukan dijamin keamanannya. - Ruang pelayanan aman, nyaman, bebas dari potensi bahaya (misalnya instalasi listrik, ventilasi, pencahayaan, jalur evakuasi). - Tersedia sarana keselamatan (APAR, kotak P3K, jalur darurat, CCTV). - Kerahasiaan data pribadi dan dokumen dijamin (sesuai aturan perlindungan data). - Petugas wajib menjaga etika dan profesionalisme sehingga tidak menimbulkan tekanan psikologis atau diskriminasi terhadap pengguna layanan. - Layanan dilakukan di ruang/kanal resmi (bukan tempat rawan penyalahgunaan). - Pengguna layanan dapat melaporkan jika merasa tidak aman atau dirugikan dalam proses rapat/audiensi. - Tersedia saluran pengaduan internal maupun eksternal.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana - Dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat setiap semester. - Melaksanakan rapat koordinasi dan evaluasi secara rutin oleh masing-masing bagian terkait pelayanan yang diberikan. - Melaksanakan analisis keluhan, saran, dan apresiasi pengguna layanan terhadap pelaksana layanan.

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN GUBERNUR KALIMANTAN TIMUR NOMOR:
000.8.3.2/3751/B.ORG.2022 STANDAR PELAYANAN PADA
BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR

Maklumat Pelayanan

“Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, siap memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan serta melakukan perbaikan secara terus-menerus dan apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan”

a.n. Gubernur
Sekretaris Daerah,



Sri Wahyuni