



PEMERINTAH PROVINSI BALI
SEKRETARIAT DAERAH

JL. BASUKI RACHMAT Telp. (0361) 224671 Fax. (0361) 236037

DENPASAR - BALI (80235)

Website : www.baliprov.go.id email : biro.org@gmail.com

KEPUTUSAN

KEPALA BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BALI

NOMOR : 554 TAHUN 2019

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA BIRO ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BALI

- 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, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : Menetapkan Keputusan Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali Tentang Standar Pelayanan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.

Pasal 1

- (1) Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali yang

merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali, yaitu perumusan kebijakan, regulasi, pengendalian dan pengawasan, termasuk kategori pelayanan tidak langsung.

- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Pasal 1 ayat (1) meliputi:
 - A. Layanan Data dan Informasi;
 - B. Layanan Konsultasi;
 - C. Layanan Penyediaan Narasumber;
 - D. Layanan Fasilitasi Kelembagaan Perangkat Daerah Provinsi;
 - E. Layanan Fasilitasi Kelembagaan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota;
 - F. Layanan Fasilitasi Konsep Piagam;
 - G. Layanan Kepegawaian di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Bali; dan
 - H. Layanan Pengaduan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini,
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dituangkan dalam maklumat Pelayanan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali yang merupakan Pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini

Pasal 2

- (1) Penerapan Standar Pelayanan huruf A,B,C dan H sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2), menjadi tanggung jawab Pejabat Eselon III di Lingkungan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.
- (2) Penerapan Standar Pelayanan huruf D dan E sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) menjadi tanggungjawab Kepala Bagian Kelembagaan dan Analisis Formasi Jabatan
- (3) Penerapan Standar Pelayanan huruf F sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) menjadi tanggungjawab Kepala Bagian Tatalaksana.
- (4) Penerapan Standar Pelayanan huruf G sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) menjadi tanggungjawab Kepala Bagian Pengembangan Kinerja

Pasal 3

Keputusan Kepala Biro ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Denpasar
pada tanggal 10 Juli 2019

KEPALA BIRO ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
BALI,



I WAYAN SERINAH, S.Sos.,M.Si
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19700902 199103 1 007

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA BIRO
 ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
 PROVINSI BALI
 TANGGAL 10 JULI 2019 NOMOR 554
 TAHUN 2019 TENTANG STANDAR
 PELAYANAN DI LINGKUNGAN BIRO
 ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
 PROVINSI BALI

A. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan ke alamat : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No.1, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali)
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (a) --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- (b) --> C[Kepala Bagian yang terkait] C -- (c) --> D[Petugas memberikan layanan Data dan Informasi] D -- (d) --> A D -- (e) --> B </pre>

		<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. b. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada kepala Bagian yang bersangkutan c. Kepala Bagian yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan data dan informasi. d. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan informasi ke pengguna layanan. e. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali dengan mengisi buku tamu.
4	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima b. Jika Pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	<p>Informasi yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (<i>hardcopy/ softcopy document</i>), antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Produk-produk peraturan atau kebijakan lain. b. Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan	<ul style="list-style-type: none"> a. Email : biro.org@gmail.com b. Facebook : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.

	masuk	c. Kotak Pengaduan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. d. Website Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. e. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
12	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Denpasar, 10 Juli 2019
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Kelembagaan dan Analisis Formasi Jabatan	:	
2	Kepala Bagian Tatalaksana	:	
3	Kepala Bagian Pengembangan Kinerja	:	

B. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat: Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali, Jl. Basuki Rahmat No.1, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. b. Pengguna layanan datang langsung ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan konsultasi secara jelas.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (a) --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- (b) --> C[Kepala Bagian yang terkait] C -- (c) --> D[Petugas memberikan layanan konsultasi] D -- (d) --> A A -- (e) --> D </pre> </div> <p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>b. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian yang bersangkutan.</p> <p>c. Kepala Bagian yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan konsultasi.</p> <p>d. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan konsultasi kepada pengguna layanan.</p> <p>e. Pengguna layanan datang langsung ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali dan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan konsultasi.</p>

4	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima b. Jika Pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Email : biro.org@gmail.com b. Facebook : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. c. Kotak Pengaduan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. d. Website Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. e. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan Konsultasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan Konsultasi yang diberikan dijamin keabsahannya

14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

Denpasar, 10 Juli 2019
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Kelembagaan dan Analisis Formasi Jabatan	:	
2	Kepala Bagian Tatalaksana	:	
3	Kepala Bagian Pengembangan Kinerja	:	

C. STANDAR PELAYANAN NARASUMBER

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat: Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali, Jl. Basuki Rahmat No.1, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. b. Pengguna layanan datang langsung ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan konsultasi secara jelas dengan membawa konsep piagam.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (a) --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- (b) --> C[Kepala Bagian yang terkait] C -- (c) --> A D[Penyampaian Materi sesuai permintaan pada jadwal yang ditentukan] -- (d) --> A </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan asistensi yang menjelaskan materi, waktu dan tempat pelaksanaan. b. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian yang bersangkutan atau secara langsung dapat bertindak sebagai narasumber. c. Kepala Bagian menyampaikan informasi kepada pengguna layanan. d. Pejabat atau pegawai yang ditugaskan menyampaikan materi sesuai yang diperlukan.
4	Jangka waktu penyelesaian	Informasi atau jawaban disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Asistensi disertai dengan Penunjukan/ Penugasan narasumber yang akan

		menyampaikan materi paparan atau makalah.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. b. SDM yang memiliki kompetensi untuk menjadi narasumber yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Email : biro.org@gmail.com b. Facebook : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. c. Kotak Pengaduan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. d. Website Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. e. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan narasumber diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan narasumber yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Denpasar, 10 Juli 2019
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Kelembagaan dan Analisis Formasi Jabatan	:	
2	Kepala Bagian Tatalaksana	:	
3	Kepala Bagian Pengembangan Kinerja	:	

**D. STANDAR PELAYANAN FASILITASI KELEMBAGAAN
PERANGKAT DAERAH POVINSI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; b. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota yang melaksanakan Fungsi Penunjang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah;
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Perangkat Daerah Provinsi menyampaikan surat permohonan tertulis, Ditujukan ke alamat: Gubernur Bali cq. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No.1, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. b. Perangkat Daerah Provinsi datang langsung ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan fasilitasi secara jelas. c. Perangkat Daerah Provinsi membawa kajian akademis dengan data dukung yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Perangkat Daerah Provinsi] -- (a) --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- (b) --> C[Kepala Bagian Kelembagaan dan Anjab] C -- (c) --> D[Petugas memberikan layanan fasilitasi] D -- (d) --> A A -- (e) --> D </pre>

		<ul style="list-style-type: none"> a. Perangkat Daerah Provinsi Bali menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Gubernur Bali cq. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. b. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian Kelembagaan dan Anjab. c. Kepala Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitasi. d. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan fasilitasi kepada Perangkat Daerah Provinsi. e. Perangkat Daerah Provinsi datang langsung ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali dan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan fasilitasi.
4	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi disampaikan maksimal 7 hari sejak surat permohonan diterima b. Jika Pemerintah Provinsi datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang difasilitasi.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang kelembagaan. b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Email : biro.org@gmail.com b. Facebook : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. c. Kotak Pengaduan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. d. Website Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.

		e. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Minimal 2 orang Tim Pembinaan dan Pengendalian Kelembagaan Perangkat Daerah Provinsi
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan Fasilitasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan Fasilitasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Denpasar, 10 Juli 2019
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Kelembagaan dan Analisis Formasi Jabatan	:	
---	--	---	--

**E. STANDAR PELAYANAN FASILITASI KELEMBAGAAN
PERANGKAT DAERAH KABUPATEN/KOTA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; b. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota yang melaksanakan Fungsi Penunjang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan; d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah; e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah;
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemerintah Kabupaten/Kota menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan ke alamat: Gubernur Bali cq. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali, Jl. Basuki Rahmat No.1, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. b. Pemerintah Kabupaten/Kota datang langsung ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan fasilitasi secara jelas. c. Pemerintah Kabupaten/Kota membawa kajian akademis dengan data dukung yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pemerintah Kab/Kota] -- (a) --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- (b) --> C[Kepala Bagian Kelembagaan dan Anjab] C -- (c) --> D[Petugas memberikan layanan fasilitasi] D -- (d) --> A A -- (e) --> D </pre>

		<p>a. Pemerintah Kabupaten / Kota menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Gubernur Bali cq. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>b. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian Kelembagaan dan Anjab.</p> <p>c. Kepala Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitasi.</p> <p>d. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan fasilitasi kepada Pemerintah Kabupaten/Kota.</p> <p>e. Pemerintah Kabupaten/Kota datang langsung ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali dan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan fasilitasi.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Informasi disampaikan maksimal 7 hari sejak surat permohonan diterima</p> <p>b. Jika Pemerintah Kabupaten/Kota datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan informasi.</p>
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang difasilitasi.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu</p> <p>b. Komputer dengan akses internet</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Pesawat telepon</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang kelembagaan.</p> <p>b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.</p>
9	Pengawasan internal	<p>a. Supervisi Atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat.</p> <p>c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.</p>
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>A. Email : biro.org@gmail.com</p> <p>B. Facebook : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>C. Kotak Pengaduan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p>

		D. Website Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. E. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Minimal 2 orang Tim Pembinaan dan Pengendalian Kelembagaan Perangkat Daerah Kabupaten/Kota
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan Fasilitasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan Fasilitasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Denpasar, 10 Juli 2019
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Kelembagaan dan Analisis Formasi Jabatan	:	
---	--	---	--

F. STANDAR LAYANAN FASILITASI KONSEP PIAGAM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	Peraturan Gubernur Bali Nomor 5 Tahun 2011 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, Ditujukan ke alamat: Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali, Jl. Basuki Rahmat No.1, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali.</p> <p>b. Pengguna layanan datang langsung ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan Fasilitasi Konsep Piagam secara jelas.</p>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (a) --> B[Kepala Biro Organisasi] B -- (b) --> C[Kepala Bagian yang terkait] C -- (c) --> D[Penyampaian Materi sesuai permintaan pada jadwal yang ditentukan] D -- (d) --> A </pre> </div> <p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi permintaan Fasilitasi Konsep piagam atau datang langsung ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas) dan menyampaikan permohonan Fasilitasi Konsep Piagam secara jelas.</p> <p>b. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian Kelembagaan dan Anjab.</p> <p>c. Kepala Bagian dapat langsung memfasilitasi konsep piagam atau menunjuk pejabat/pegawai untuk memberikan layanan fasilitasi konsp piagam.</p> <p>d. Pejabat atau pegawai yang ditugaskan memberikan layanan fasilitasi.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Informasi atau jawaban disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya

6	Produk pelayanan	Fasilitasi Konsep Piagam dan Rekomendasi atas konsep piagam yang akan ditandatangani.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. b. SDM yang memiliki kompetensi tentang Tata Naskah Dinas yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : biro.org@gmail.com b. Facebook : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. c. Kotak Pengaduan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. d. Website Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. e. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap Bagian
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan Fasilitasi Konsep Piagam diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan Fasilitasi Konsep Piagam yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Denpasar, 10 Juli 2019
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Tatalaksana	:	
---	---------------------------	---	--

**G. STANDAR PELAYANAN KEPEGAWAIAN DI LINGKUNGAN
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BALI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	a. Undang - undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai. b. Undang - undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. c. Undang - undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. d. Undang - undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. e. Undang - undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa, dan Tanda Kehormatan. f. Undang - undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
2	Persyaratan Pelayanan	Pengguna Layanan (Biro di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Bali) menyampaikan kelengkapan berkas permohonan ditujukan ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali, (sesuai usulan kepegawaian dalam kewenangan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali)
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (a) --> B[Kepala Biro] B -- (b) --> C[Kepala Bagian yang terkait] C -- (c) --> D[Petugas memberikan layanan memilah usulan dan berkas untuk dilanjutkan ke BKD dan yang diproses di Biro Organisasi] D -- (d) --> E[Proses di BKD] E -- (e) --> D D -- (f) --> A D -- (g) --> A </pre> </div> a. Pengguna Layanan menyampaikan usulan resmi ditujukan kepada Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. b. Kepala Biro Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada kepala Bagian yang bersangkutan c. Kepala Bagian yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memilah dan memproses usulan. d. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk menyampaikan berkas usulan yang disampaikan ke BKD. e. Proses yang usulan yang sudah selesai dari BKD f. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk

		<p>usulan yang sudah diproses.</p> <p>g. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali dengan mengisi tanda terima.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Proses disesuaikan dari usulan dan kelengkapannya.</p> <p>b. Jika Pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam.</p>
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	<p>Berupa SK dan konsultasi di bidang kepegawaian, antara lain :</p> <p>a. Kenaikan Pangkat.</p> <p>b. Gaji Berkala.</p> <p>c. Usulan Pensiun.</p> <p>d. Satya Lencana Karya Satya.</p> <p>e. Penyesuaian Ijasah.</p> <p>f. Pencantuman Gelar.</p> <p>g. Kartu Pegawai.</p> <p>h. Kartu istri/Kartu Suami.</p>
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu</p> <p>b. Komputer dengan akses internet</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Pesawat telepon</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program kepegawaian yang dilakukan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data kepegawaian, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.</p>
9	Pengawasan internal	<p>a. Supervisi Atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat.</p> <p>c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.</p>
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Email : biro.org@gmail.com</p> <p>b. Facebook : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>c. Kotak Pengaduan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>d. Website Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>e. SP4N LAPOR.</p>
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada Bagian
12	Jaminan pelayanan	Surat Keputusan diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya

14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

Denpasar, 10 Juli 2019
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Pengembangan Kinerja	:	
---	------------------------------------	---	--

H. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Nama b. Alamat c. Email d. Nomor Telepon e. Data Pengaduan
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph TD A[Pemohon] -- (a) --> B[Petugas Layanan Pengaduan] B -- (b) --> C[Kepala Bagian yang terkait] C -- (c) --> D[Petugas Layanan Pengaduan] D -- (d) --> A </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengisi data pengaduan secara online maupun offline b. Kepala Biro Organisasi melalui Petugas layanan pengaduan menerima dan meneruskan pengaduan kepada Bagian terkait. c. Bagian terkait menerima pengaduan kemudian memberikan informasi awal pengaduan serta meneruskan kembali hasil tindaklanjut pengaduan kepada petugas layanan Pengaduan. d. Petugas layanan pengaduan meneruskan informasi dan tindaklanjut pengaduan kepada pemohon.
4	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. informasi awal pengaduan diberikan maksimal 1 jam setelah pengaduan diterima. b. Jangka waktu penyelesaian pengaduan 2 x 24 jam hari kerja.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Informasi pengaduan
7	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SDM yang memahami sistem dan teknologi dengan baik. b. SDM yang cakap, komunikatif serta memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan memiliki integritas yang

		tinggi.
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : biro.org@gmail.com b. Facebook : Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. c. Kotak Pengaduan Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. d. Website Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. e. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas
12	Jaminan pelayanan	Formulir pengaduan dan Arsip elektronik
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan pengaduan dilaksanakan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan Peraturan yang berlaku.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setelah proses pengaduan selesai. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Denpasar, 10 Juli 2019
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Pengembangan Kinerja	:	
2	Kepala Bagian Tatalaksana	:	
3	Kepala Bagian Pengembangan Kinerja	:	


 KEPALA BIRO ORGANISASI
 SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
 BALI,
I WAYAN SERINAH, S.Sos., M.Si
 Pembina Tk.I (IV/b)
 NIP. 19700902 199103 1 007
 LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN KEPALA BIRO
 ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
 PROVINSI BALI TANGGAL 10 JULI 2019

NOMOR 554 TAHUN 2019 TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN BIRO ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
BALI

MAKLUMAT PELAYANAN

“
DENGAN INI, KAMI MENYETAKAN
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”.

KEPALA BIRO ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
BALI,



I WAYAN SERINAH, S.Sos.,M.Si
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19700902 199103 1 007