

STANDAR PELAYANAN PERSURATAN DAN ARSIP BIRO UMUM

Jenis Pelayanan : Penerimaan Surat Masuk

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan; - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; - Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional; - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016

2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat: Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Alun-alun Contong, Bubutan Kota Surabaya, Jawa Timur 60174; 2. Hadir Langsung di Ruang Penerimaan Surat Kantor Biro Umum (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- 1 --> B[Petugas Penerima Surat] B -- 2 --> C[Gubernur/Wakil Gubernur/Sekretaris Daerah/Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama di Lingk. Setda Prov. Jatim] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menyampaikan Surat resmi ditujukan kepada Gubernur/ Wakil Gubernur/ Sekretaris Daerah/ Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Setda Prov. Jatim diterima oleh Petugas Penerima Surat; 2. PetugasPenerima Surat menginput Surat Masuk di Aplikasi SIMAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) dan menyampaikan kepada Pejabat yang dituju dengan disertakan lembar disposisi;
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 (Satu) Jam, terhitung mulai diterimanya surat masuk
5.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk Layanan	Tanda Terima Surat secara Resmi (Cap Resmi dan TTD Nama Petugas Pencrima Surat)
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1.Ruang Tamu ber AC, Kursi,dan Meja Tamu; 2.Komputer dengan akses internet ; 3. Printer ; 4. Pesawat Telepon ; 5. Mesin Fax ;
8.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan terkait Administrasi Negara
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Atasan Langsung ; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> - Website : ro-umum.jatimprov.go.id - Email : jks.biroumum@jatimprov.go.id - Telepon : 0313524001,cek rsurat : biroumumjatim.id/gopublic
11.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat dan tepat serta dapat dipertanggung jawabkan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Proses Penerimaan Surat Masuk terjamin kejelasan prosedurnya dan ditindaklanjuti sesuai kewenangan Pejabat yang dituju
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

KEPALA BIRO UMUM


YANUAR RACHMADI, S.Sos, MM. *RS*
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19690128 198903 1 004