


STANDAR PELAYANAN PERSURATAN DAN ARSIP BIRO UMUM

Jenis Pelayanan : Permohonan Informasi Surat

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	Pengguna Layanan hadir secara langsung ke alamat: Ruang Persuratan Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Jalan Pahlawan Nomor 110, Alun-alun Contong, Bubutan Kota Surabaya, Jawa Timur 60174 dengan menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>1. Pengguna Layanan menanyakan tindak lanjut Surat 2. Petugas Pengelola Surat mengecek di system SIMAS BAIK (Sistem Manajemen Surat Berbasis Elektronik) Dan menyampaikan posisi surat yang ditanyakan.</p> <p>Catatan : Petugas tidak boleh menyampaikan isi dari disposisi Pimpinan</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 30 (Tiga Puluh) Menit
5.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk Layanan	Informasi Tindakan lanjut Surat,
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	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	1. Supervisi Atasan Langsung ; 2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Website : ro-umum.jatimprov.go.id - Email : jks.biroumum@jatimprov.go.id - Telepon : 0313524001, cek surat : biroumumjatim.id/gopublic
11.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat dan tepat serta Informatif
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi terjamin kejelasan prosedurnya
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali

KEPALA BIRO UMUM



YANDAR RACHMADI, S.Sos, MM

Pembina Tingkat I

NIP. 19690128 198903 1 004