

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENANGANAN PELAYANAN ADMINISTRASI
SEKRETARIAT DAERAH KAB. BENGKAYANG**

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Surat masuk Pimpinan yang diterima di bagian panataan persuratan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut: 1) Ada identitas pengirim tertera disurat seperti : <input type="checkbox"/> Nama <input type="checkbox"/> Alamat <input type="checkbox"/> Nomor telepon 2) Nama dan alamat yang dituju jelas
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> 1 <div style="border: 1px solid black; background-color: #008000; color: white; padding: 5px; text-align: center;">MENERIMA SURAT MASUK</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> 2 <div style="border: 1px solid black; background-color: #008000; color: white; padding: 5px; text-align: center;">MEMERIKSA SURAT MASUK</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> 3 <div style="border: 1px solid black; background-color: #008000; color: white; padding: 5px; text-align: center;">MENGAGENDAKAN SURAT MASUK KEDALAM BUKU SURAT MASUK</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> 4 <div style="border: 1px solid black; background-color: #008000; color: white; padding: 5px; text-align: center;">MEMBERI LEMBAR DISPOSISI</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> 5 <div style="border: 1px solid black; background-color: #008000; color: white; padding: 5px; text-align: center;">MENGARAHKAN SURAT SESUAI DENGAN TUJUAN SURAT</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> 6 <div style="border: 1px solid black; background-color: #008000; color: white; padding: 5px; text-align: center;">MENERIMA KEMBALI SURAT YANG TELAH ADA DISPOSISI PIMPINAN DAN MENCATAT KEDALAM BUKU AGENDA</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> 7 <div style="border: 1px solid black; background-color: #008000; color: white; padding: 5px; text-align: center;">MENGARAHKAN SURAT SESUAI DENGAN DISPOSISI SURAT</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> 8 <div style="border: 1px solid black; background-color: #008000; color: white; padding: 5px; text-align: center;">SELESAI</div> </div> </div>
3	Jangka waktupenyelesaian	Proses penyelesaian selama 3 (tiga) hari
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Isian Data/informasi

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan secara langsung dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja pengaduan atau bertemu langsung dengan Pejabat yang bersangkutan 2. Pengaduan secara tidak langsung di lakukan via Surat, E-mail, dan Telepon
7	Pengguna Layanan	1. Masyarakat Umum 2. Perusahaan 3. Lembaga

B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia 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;
2	Sarana, prasarana	1. Komputer 2. Printer 3. Kertas 4. Tinta 5. Mesin Fotocopy 6. Rak File
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang Peraturan tata persuratan 2. SDM yang memiliki ketelitian, kesabaran, kecakapan, dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan melalui atasan langsung secara berjenjang mulai dari Sekda, Asisten bidang administrasi umum , Kepala Bagian Umum, serta Kepala Sub Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli, dan Kepegawaian
5	Jumlah pelaksana	5 orang
6	Jaminan pelayanan	Penanganan Surat Masuk dilakukan secara cermat, transparan, tepat waktu dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar yang ditetapkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Penanganan surat masuk dijamin keabsahannya
8	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan dalam satu kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.