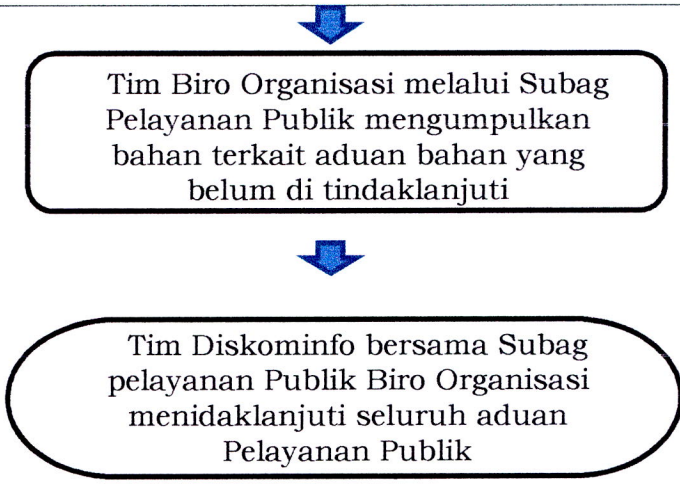


6. BIAYA/TARIF	:	Sesuai ketersediaan anggaran
7. PRODUK PELAYANAN	:	Dokumen keikutsertaan Kompetisi inovasi pelayanan publik (KIPP) Unit pelayanan Publik Provinsi Gorontalo (UPP)
8. PENGELOLAAN PENGADUAN	:	Bagian Tata Laksana dan Pelayanan Publik




16. FASILITASI PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK UNTUK DI PROSES LEBIH

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Gorontalo/ Biro Organisasi
1. JENIS PELAYANAN	:	Fasilitasi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik untuk di proses lebih lanjut
2. DASAR HUKUM	:	1. Undang Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang undang No 25 tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 3. Peraturan Gubernur Gorontalo nomor 27 tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Gorontalo
4. PERSYARATAN	:	- Data aduan di Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Melalui Diskominfo Provinsi Gorontalo. - Pengawasan Inspektorat Provinsi Gorontalo - Pelaporan Biro Organisasi melalui Subag Pelayanan Publik
4. PROSEDUR		<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;">Aduan di Sistem Pemngelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (SP4N) di kelola oleh Diskominfo</div> <div style="color: blue; font-size: 2em; margin: 10px auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;">Tim Pengawasan Inspektorat menindak lanjuti aduan yang belum di tindak lanjuti</div> </div>

		 <p>Tim Biro Organisasi melalui Subag Pelayanan Publik mengumpulkan bahan terkait aduan bahan yang belum di tindaklanjuti</p> <p>Tim Diskominfo bersama Subag pelayanan Publik Biro Organisasi menindaklanjuti seluruh aduan Pelayanan Publik</p>
5. WAKTU PELAYANAN	:	14 hari kerja sejak aduan disampaikan dan dinyatakan perlu di tindaklanjuti
6. BIAYA/TARIF	:	Sesuai ketersediaan anggaran
7. PRODUK PELAYANAN	:	Surat aduan yang di tujukan ke Unit Pelayanan Publik (UPP) / Organisasi Perangkat Daerah (OPD)
8. PENGELOLAAN PENGADUAN	:	Bagian Tata Laksana dan Pelayanan Publik



17. FASILITASI PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN INTERNAL DAN PELAYANAN PUBLIK




NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Gorontalo/ Biro Organisasi
1. JENIS PELAYANAN	:	Fasilitasi Penyusunan Standar Pelayanan Internal dan Pelayanan Publik
2. DASAR HUKUM	:	1. Undang Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. SK Gubernur tentang Standar Pelayanan di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Gorontalo 3. Peraturan Gubernur Gorontalo nomor 27 tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Gorontalo
5. PERSYARATAN	:	- Draft format isian yang dikirimkan ke masing masing sub bagian/ masing masing Unit Pelayanan Publik (UPP) / Organisasi Perangkat Daerah - Draft usulan masing masing sub bagian

		Sesuai tugas dan fungsi / masing masing Unit Pelayanan Publik (UPP) / Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ditujukan ke Biro Organisasi
4. PROSEDUR		<div style="text-align: center;"> <p>Sub bagian pelayanan publik menerima usulan draft sesuai format yang dikirimkan</p>  <p>Tim Subag Pelayanan Publik melakukan verifikasi terhadap usulan draft</p>  <p>Melakukan Finalisasi Standar Pelayanan masing masing Unit Pelayanan Publik (UPP) / Organisasi Perangkat Daerah (OPD)</p>  <p>Dokumen Standar Pelayanan</p> </div>
5. WAKTU PELAYANAN	:	14 hari kerja sejak aduan disampaikan dan dinyatakan perlu di tindaklanjuti
6. BIAYA/TARIF	:	Sesuai ketersediaan anggaran
7. PRODUK PELAYANAN	:	Dokumen Standar Pelayanan UPP/ OPD
8. PENGELOLAAN PENGADUAN	:	Bagian Tata Laksana dan Pelayanan Publik

18. FASILITASI PENGKEORDINASIAN LAYANAN DASAR TERKAIT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NAMA PERANGKAT DAERAH	:	Sekretariat Daerah Provinsi Gorontalo/ Biro Organisasi
1. JENIS PELAYANAN	:	Fasilitasi Pengoordinasian pelayanan dasar terkait survey kepuasan masyarakat
2. DASAR HUKUM	:	1.Undang Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2.Permenpan Nomor 16 tahun 2014 tentang

		<p>Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik</p> <p>3. Peraturan Gubernur Gorontalo nomor 27 tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Gorontalo</p>
6. PERSYARATAN	:	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan Survei - Teknik Survei kepuasan masyarakat - hasil survey
4. PROSEDUR		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 20px; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun Instrumen survei 2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel 3. Menentukan responden 4. Melaksanakan survei 5. Mengolah hasil survei 6. Menyajikan dan melaporkan hasil </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 20px; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. kuesioner dengan wawancara tatap muka 2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat 3. Kuesioner elektronik (internet/ e-survey) 4. Diskusi kelompok terfokus 5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">  </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 10px;"> <p>Mengetahui kelemahan/ kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik</p> </div>

		<div style="text-align: center;">  <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik</p> </div>  <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan langkah perbaikan pelayanan</p> </div>  <div style="border: 1px solid black; border-radius: 25px; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>Hasil survey kepuasan masyarakat di laporkan kepada Kementrian PANRB dalam sistem informasi pelayanan publik</p> </div> </div>
5. WAKTU PELAYANAN	:	1 (Satu) tahun
6. BIAYA/TARIF	:	Sesuai Ketersediaan Anggaran
7. PRODUK PELAYANAN	:	Dokumen hasil survei kepuasan masyarakat
8. PENGELOLAAN PENGADUAN	:	Bagian Tata Laksana dan Pelayanan Publik

LAMPIRAN III KEPUTUSAN GUBERNUR GORONTALO

NOMOR : *056/ORG/2021* 2021

TANGGAL :

TENTANG : PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN DI
LINGKUNGAN SETDA
PROVINSI GORONTALO

PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO SEKRETARIAT DAERAH
Kompleks Perkantoran Pemerintah Provinsi Gorontalo Kelurahan Botu
Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo Telepon (0435) 821277

MAKLUMAT PELAYANAN

*“DENGAN INI, MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN
PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH
DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP
MENERINIA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
YANG BERLAKU“*

Gorontalo. Juni 2021

KEPALA BIRO ORGANISASI



Dr. Ir. ARYANTO HUSAIN, MMP
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19700115 199803 1 000