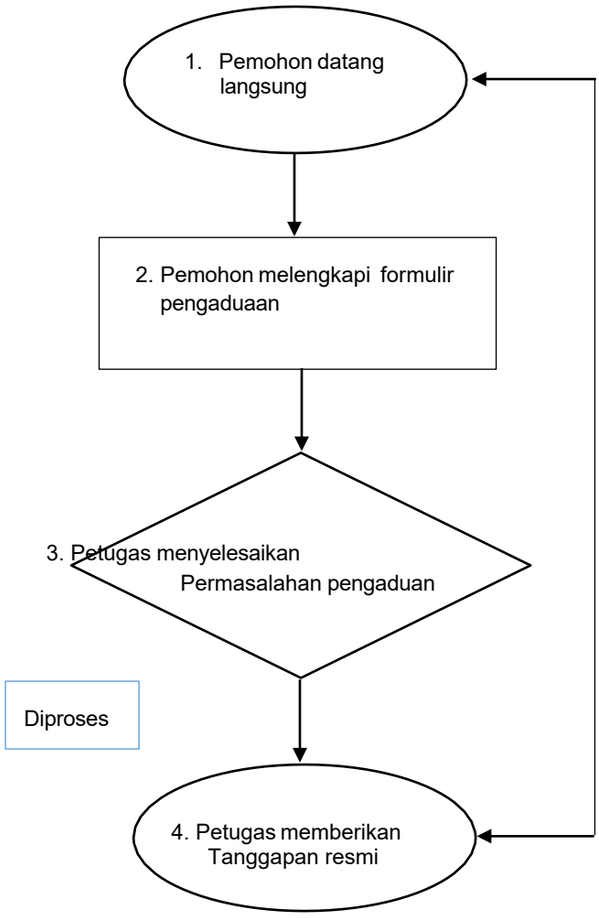
JENIS LAYANAN BIRO ORGANISASI

3. LAYANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Tugas / Surat Perintah 2. Mengisi buku tamu/fomulir permintaan informasi publik 3. Menunjukan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/identitas lain.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 **Keterangan :** 1. Pemohon menyampaikan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan/meja layanan 2. Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan apad formulir pengaduan 3. Petugas menyelesaikan pengaduan 4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jam pelayanan : Pukul : 08.00 s/d 14.30 WIT.
4.	Biaya / Tarif	GRATIS
5.	Produk Layanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	PENGELOLAAN PENGADUAN SARANA PENGADUAN Website Http://.orpa.papua.go.id TELEPO/FAK (0967) 532501 Email : organisasi_papua@yahoo.com Penanganan Pengaduan : Ditangani langsung ke masing-masing bagian Saran dan kritik dapat dimasukkan melalui kotak saran dan akan di bahas hasilnya di sampaikan kepada Kepala Biro Kotak Kepuasan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan diisi pengunjung di Biro Organisasi
7.	Dasar Hukum	1. Undang- Undang 25 Tahun 2019 ttg Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah 3. Permen No 52 Tahun ttg Standar Operasional Prosedur 4. Permen PAN RB NO. 15 Tahun 2014 ttg Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik 5. Perda Provinsi Papua Nomor 2 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Perda Provinsi Papua Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah provinsi papua.
8.	Sarana Prasarana/ fasilitas	1. Ruang Tunggu 2. Meja Layanan 3. Tempat Parkir 4. Toilet .
9.	Kompetensi Pelaksana	1. JFU yang mampu menjelaskan informasi di Biro Organisasi; 2. Setiap ASN yang mempunyai jabatan 3. ASN yang menguasai Regulasi
10.	Pengawasan Internal	1. Evaluasi internal setiap bulan 2. Memberi sangsi kepada pelasana yang melanggar aturan melalui TPP 3. Memberi penghargaan kepada yang bekerja dengan baik melalui TPP.
11.	Jumlah Pelaksana	1. Kepala Biro 1 orang 2. Kabag 3 orang 3. Kasubag 9 orang 4. JFU 42 orang

12.	Jaminan Pelayanan	1. - Dipertanggungjawabkan sesuai Tupoksi Biro Organisasi Setda Provinsi Papua. - Petugas yang berkompeten dalam bidang tugasnya. 2. VISI Papua yang Mandiri secara Sosial, Budaya, Ekonomi dan Politik. 3. MISI - Meningkatkan kapasitas kelembagaan dan analisis jabatan mewujudkan organisasi pemerintah daerah yang rasional. - Meningkatkan pembinaan sistem ketatalaksanaan pemerintahan yang efisiensi dan efektif. - Meningkatkan kompetensi dan kapasita sdm aparatur yang akuntabel, profesional,bersih dan bebas KKN. 4. MOTTO BERSAMA MENUJU PELAYANAN PRIMA 5. MAKLUMAT DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATINYA, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU. 6. Surat Keptusan Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Papua Nomor : 061 /103.a /Ro.Orgs. Tanggal 23 Maret 2018 Tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Biro Organisasi Setda Provinsi Papua. 7. Menggunakan seragam dan atribut sesuai dengan ketentuan
13.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	1. Dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku. 2. Lingkungan Biro Organisasi berada di Kantor Gubernur Papua 3. Pemantauan dan Pengendalian Satpol PP dan 4. Pengamanan dan pengawalan Pemadam Kebakaran; 5. Layanan Informasi dapat di pertanggungjawabkan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi setiap bulan 2. Survei Kepuasan Masyarakat 3. Kotak Kepuasan dihitung /bulan

Jayapura, 29 Januari 2024

KEPALA BIRO,

LINDA S. ONIBALA, S.Sos, MM
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19720911 199112 2 001