



PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI

SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Dr. Sutomo Nomor 14 Tebing Tinggi 20623 Telepon (0621) 21272 Fax. (0621) 21273

KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA TEBING TINGGI

NOMOR: /ORGANISASI/2020
TENTANG

STANDAR PELAYANAN BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA TEBING TINGGI

KEPALA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA TEBING TINGGI,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung, yang menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dipandang perlu menetapkan Surat Keputusan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menunjuk dan menugaskan pejabat dan staf di lingkungan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi yang dianggap mampu melaksanakan tugas dimaksud dengan suatu Keputusan;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 9 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Kecil Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara;
 2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
 5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
 6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Tebing Tinggi;
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah;
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;

11. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi;
14. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 13 Tahun 2020 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Wali Kota Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2019 tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- 16.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN ORGANISASI TENTANG STANDAR PELAYANAN BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA TEBING TINGGI.

- KESATU : Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Pelaksanaan Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi sejalan dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan dan mengedepankan kepentingan pelayanan kepada masyarakat.
- KETIGA : Biaya pelaksanaan Standar Pelayanan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Tebing Tinggi.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 278/Organisasi/2019 tentang Standar Pelayanan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Dikeluarkan di Tebing Tinggi
Pada tanggal

KEPALA BAGIAN ORGANISASI,

ERNAWATI LUBIS, S.Pd., M.Kes.
PEMBINA TK. I
NIP. 19690801 199603 2 003

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN ORGANISASI
 SEKRETARIAT DAERAH KOTA TEBING TINGGI
 NOMOR /ORGANISASI/2020
 TENTANG STANDAR PELAYANAN
 BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
 KOTA TEBING TINGGI

DAFTAR HADIR PEMBAHASAN DAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PADA
 BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA TEBING TINGGI

NO.	NAMA	PANGKAT	GOL.	JABATAN
1.	Ernawati Lubis, S.Pd., M.Kes.	Pembina Tingkat I	IV/b	Kepala Bagian Organisasi
2.	Drs. Zulkhairi	Pembina	IV/a	Kepala Subbagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi
3.	Fitri Wahyuni, S.H., M.Hum.	Penata Tingkat I	III/d	Kepala Subbagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan
4.	Erna Dewi R. Damanik	Penata	III/c	Kepala Subbagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana
5.	Tri Hermanto Aloysius, S.H.	Penata Muda Tingkat I	III/b	Analisis Jabatan
6.	Heike Larissa Tampubolon, S.H.	Penata Muda Tingkat I	III/b	Analisis Jabatan
7.	Prahesti Rahayu, S.Psi.	Penata Muda	III/a	Analisis Jabatan
8.	Ruth Mariana Sihombing, A.Md.	Penata Muda	III/a	Pengadministrasi Umum
9.	Sri Manda Yusnita, A.Md.	Penata Muda	III/a	Bendahara



MAKLUMAT PELAYANAN

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

Tebing Tinggi,
 Kepala Bagian Organisasi,

ERNAWATI LUBIS, S.Pd., M.Kes.
 PEMBINA TK.I
 NIP. 19690801 199603 2 003

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KOTA TEBING TINGGI
NOMOR /ORGANISASI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN
BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
KOTA TEBING TINGGI

**DAFTAR JENIS PELAYANAN PADA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT
DAERAH KOTA TEBING TINGGI :**

1. LAYANAN DATA DAN INFORMASI KELEMBAGAAN DAN ORGANISASI
2. LAYANAN DATA DAN INFORMASI TUGAS POKOK DAN FUNGSI OPD
3. LAYANAN DATA DAN INFORMASI ANALISA JABATAN DAN ANALISA BEBAN KERJA
4. LAYANAN DATA DAN INFORMASI EVALUASI KINERJA
5. LAYANAN DATA DAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK :
 - a. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
 - b. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 - c. PETA PROSES BISNIS
 - d. INOVASI PELAYANAN PUBLIK
6. LAYANAN DATA DAN INFORMASI TATA NASKAH DINAS
7. LAYANAN DATA DAN INFORMASI PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI
8. LAYANAN DATA DAN INFORMASI PERJANJIAN KINERJA
9. LAYANAN DATA DAN INFORMASI LAPORAN KINERJA TAHUNAN

1. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI KELEMBAGAAN DAN ORGANISASI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; atau 2. Penerima/Pengguna Layanan hadir langsung di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi, menunjukkan identitas dan mengisi buku tamu. <p>(Informasi/data Kelembagaan dan Organisasi yang diminta dalam kewenangan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi).</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan atau datang langsung ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dengan menunjukkan identitas; 2. Kepala Bagian Organisasi memberikan disposisi surat permohonan kepada Kepala Subbagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan; 3. Kepala Subbagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan data dan/atau informasi; 4. Pejabat/Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 5. Dalam hal tertentu, Kepala Bagian Organisasi atau Kepala Subbagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan dapat langsung memberi layanan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 6. Penerima/Pengguna Layanan yang hadir mengisi Survei Kepuasan Masyarakat setelah mendapatkan layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan: Menerima jawaban 1 (satu) hari sejak Surat Permohonan diterima oleh Pegawai yang bersangkutan; 2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)

6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk hukum atau kebijakan lain tentang Kelembagaan dan Organisasi; 2. Data dan/atau informasi lain terkait kelembagaan dan organisasi
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat ber-AC; 2. Komputer/laptop dengan akses internet; 3. Printer, scanner, dan mesin fotokopi; 4. Kertas dan alat tulis.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat/Pegawai memiliki pengetahuan di bidang Organisasi dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Pejabat/Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi dan telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Kota Tebing Tinggi.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Menyampaikan surat elektronik melalui alamat organisasi@tebingtinggikota.go.id 3. Menyampaikan melalui SMS/Call Center dengan nomor: 08126320051/082370952222 4. Menyampaikan melalui e-lapor dengan alamat www.lapor.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang Pejabat/Pegawai Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.

Tebing Tinggi, 2020
KEPALA BAGIAN ORGANISASI,

ERNAWATI LUBIS, S.Pd., M.Kes.
PEMBINA TK. I
NIP. 19690801 199603 2 003

2. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI TUGAS POKOK DAN FUNGSI OPD

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; atau 2. Penerima/Pengguna Layanan hadir langsung di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi, menunjukkan identitas dan mengisi buku tamu. <p>(Informasi/data Tugas Pokok dan Fungsi OPD yang diminta dalam kewenangan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi).</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan atau datang langsung ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dengan menunjukkan identitas; 2. Kepala Bagian Organisasi memberikan disposisi surat permohonan kepada Kepala Subbagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan; 3. Kepala Subbagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan data dan/atau informasi; 4. Pejabat/Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 5. Dalam hal tertentu, Kepala Bagian Organisasi atau Kepala Subbagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan dapat langsung memberi layanan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 6. Penerima/Pengguna Layanan yang hadir mengisi Survei Kepuasan Masyarakat setelah mendapatkan layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan: Menerima jawaban 1 (satu) hari sejak Surat Permohonan diterima oleh Pegawai yang bersangkutan; 2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)

6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk hukum atau kebijakan lain tentang Tugas Pokok dan Fungsi OPD; 2. Data dan/atau informasi lain terkait Tugas Pokok dan Fungsi OPD.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat ber-AC; 2. Komputer/laptop dengan akses internet; 3. Printer, scanner, dan mesin fotokopi; 4. Kertas dan alat tulis.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat/Pegawai memiliki pengetahuan di bidang Organisasi dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Pejabat/Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi dan telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Kota Tebing Tinggi.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Menyampaikan surat elektronik melalui alamat organisasi@tebingtinggikota.go.id 3. Menyampaikan melalui SMS/Call Center dengan nomor: 08126320051/082370952222 4. Menyampaikan melalui e-lapor dengan alamat www.lapor.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang Pejabat/Pegawai Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Tebing Tinggi, 2020
KEPALA BAGIAN ORGANISASI,

ERNAWATI LUBIS, S.Pd., M.Kes.
PEMBINA TK. I
NIP. 19690801 199603 2 003

3. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI ANALISA JABATAN DAN ANALISA BEBAN KERJA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; atau 2. Penerima/Pengguna Layanan hadir langsung di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi, menunjukkan identitas dan mengisi buku tamu. <p>(Informasi/data Analisa Jabatan dan Analisa Beben Kerja yang diminta dalam kewenangan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi).</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan atau datang langsung ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dengan menunjukkan identitas; 2. Kepala Bagian Organisasi memberikan disposisi surat permohonan kepada Kepala Subbagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan; 3. Kepala Subbagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan data dan/atau informasi; 4. Pejabat/Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 5. Dalam hal tertentu, Kepala Bagian Organisasi atau Kepala Subbagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan dapat langsung memberi layanan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 6. Penerima/Pengguna Layanan yang hadir mengisi Survei Kepuasan Masyarakat setelah mendapatkan layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan: Menerima jawaban 1 (satu) hari sejak Surat Permohonan diterima oleh Pegawai yang bersangkutan; 2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)

6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk hukum atau kebijakan lain tentang Analisa Jabatan dan Analisa Beban Kerja; 2. Data dan/atau informasi lain terkait Analisa Jabatan dan Analisa Beban Kerja.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat ber-AC; 2. Komputer/laptop dengan akses internet; 3. Printer, scanner, dan mesin fotokopi; 4. Kertas dan alat tulis.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat/Pegawai memiliki pengetahuan di bidang Organisasi dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Pejabat/Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi dan telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Kota Tebing Tinggi.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Menyampaikan surat elektronik melalui alamat organisasi@tebingtinggikota.go.id 3. Menyampaikan melalui SMS/Call Center dengan nomor: 08126320051/082370952222 4. Menyampaikan melalui e-lapor dengan alamat www.lapor.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang Pejabat/Pegawai Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.

Tebing Tinggi, 2020
KEPALA BAGIAN ORGANISASI,

ERNAWATI LUBIS, S.Pd., M.Kes.
PEMBINA TK. I
NIP. 19690801 199603 2 003

4. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI EVALUASI KINERJA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; atau 2. Penerima/Pengguna Layanan hadir langsung di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi, menunjukkan identitas dan mengisi buku tamu. <p>(Informasi/data Evaluasi Kinerja yang diminta dalam kewenangan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi).</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan atau datang langsung ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dengan menunjukkan identitas; 2. Kepala Bagian Organisasi memberikan disposisi surat permohonan kepada Kepala Subbagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi; 3. Kepala Subbagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan data dan/atau informasi; 4. Pejabat/Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 5. Dalam hal tertentu, Kepala Bagian Organisasi atau Kepala Subbagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi dapat langsung memberi layanan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 6. Penerima/Pengguna Layanan yang hadir mengisi Survei Kepuasan Masyarakat setelah mendapatkan layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan: Menerima jawaban 1 (satu) hari sejak Surat Permohonan diterima oleh Pegawai yang bersangkutan; 2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)

6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk hukum atau kebijakan lain tentang Evaluasi Kinerja; 2. Data dan/atau informasi lain terkait Evaluasi Kinerja.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat ber-AC; 2. Komputer/laptop dengan akses internet; 3. Printer, scanner, dan mesin fotokopi; 4. Kertas dan alat tulis.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat/Pegawai memiliki pengetahuan di bidang Organisasi dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Pejabat/Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi dan telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Kota Tebing Tinggi.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Menyampaikan surat elektronik melalui alamat organisasi@tebingtinggikota.go.id 3. Menyampaikan melalui SMS/Call Center dengan nomor: 08126320051/082370952222 4. Menyampaikan melalui e-lapor dengan alamat www.lapor.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang Pejabat/Pegawai Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.

Tebing Tinggi, 2020
KEPALA BAGIAN ORGANISASI,

ERNAWATI LUBIS, S.Pd., M.Kes.
PEMBINA TK. I
NIP. 19690801 199603 2 003

5. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI PELAYANAN PUBLIK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; atau 2. Penerima/Pengguna Layanan hadir langsung di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi, menunjukkan identitas dan mengisi buku tamu. <p>(Informasi/data tentang Pelayanan Publik yang diminta dalam kewenangan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi).</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan atau datang langsung ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dengan menunjukkan identitas; 2. Kepala Bagian Organisasi memberikan disposisi surat permohonan kepada Kepala Subbagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana; 3. Kepala Subbagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan data dan/atau informasi; 4. Pejabat/Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 5. Dalam hal tertentu, Kepala Bagian Organisasi atau Kepala Subbagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana dapat langsung memberi layanan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 6. Penerima/Pengguna Layanan yang hadir mengisi Survei Kepuasan Masyarakat setelah mendapatkan layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan: Menerima jawaban 1 (satu) hari sejak Surat Permohonan diterima oleh Pegawai yang bersangkutan; 2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)

6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk hukum atau kebijakan lain tentang Pelayanan Publik; 2. Data dan/atau informasi lain terkait Pelayanan Publik.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat ber-AC; 2. Komputer/laptop dengan akses internet; 3. Printer, scanner, dan mesin fotokopi; 4. Kertas dan alat tulis.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat/Pegawai memiliki pengetahuan di bidang Organisasi dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Pejabat/Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi dan telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Kota Tebing Tinggi.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Menyampaikan surat elektronik melalui alamat organisasi@tebingtinggikota.go.id 3. Menyampaikan melalui SMS/Call Center dengan nomor: 08126320051/082370952222 4. Menyampaikan melalui e-lapor dengan alamat www.lapor.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang Pejabat/Pegawai Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.

Tebing Tinggi, 2020
KEPALA BAGIAN ORGANISASI,

ERNAWATI LUBIS, S.Pd., M.Kes.
PEMBINA TK. I
NIP. 19690801 199603 2 003

6. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI TATA NASKAH DINAS

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; atau 2. Penerima/Pengguna Layanan hadir langsung di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi, menunjukkan identitas dan mengisi buku tamu. <p>(Informasi/data tentang Tata Naskah Dinas yang diminta dalam kewenangan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi).</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan atau datang langsung ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dengan menunjukkan identitas; 2. Kepala Bagian Organisasi memberikan disposisi surat permohonan kepada Kepala Subbagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana; 3. Kepala Subbagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan data dan/atau informasi; 4. Pejabat/Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 5. Dalam hal tertentu, Kepala Bagian Organisasi atau Kepala Subbagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana dapat langsung memberi layanan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 6. Penerima/Pengguna Layanan yang hadir mengisi Survei Kepuasan Masyarakat setelah mendapatkan layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan: Menerima jawaban 1 (satu) hari sejak Surat Permohonan diterima oleh Pegawai yang bersangkutan; 2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)

6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk hukum atau kebijakan lain tentang Tata Naskah Dinas; 2. Data dan/atau informasi lain terkait Tata Naskah Dinas.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat ber-AC; 2. Komputer/laptop dengan akses internet; 3. Printer, scanner, dan mesin fotokopi; 4. Kertas dan alat tulis.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat/Pegawai memiliki pengetahuan di bidang Organisasi dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Pejabat/Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi dan telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Kota Tebing Tinggi.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Menyampaikan surat elektronik melalui alamat organisasi@tebingtinggikota.go.id 3. Menyampaikan melalui SMS/Call Center dengan nomor: 08126320051/082370952222 4. Menyampaikan melalui e-lapor dengan alamat www.lapor.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang Pejabat/Pegawai Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.

Tebing Tinggi, 2020
KEPALA BAGIAN ORGANISASI,

ERNAWATI LUBIS, S.Pd., M.Kes.
PEMBINA TK. I
NIP. 19690801 199603 2 003

**7. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI PELAKSANAAN
REFORMASI BIROKRASI**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; atau 2. Penerima/Pengguna Layanan hadir langsung di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi, menunjukkan identitas dan mengisi buku tamu. <p>(Informasi/data tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi yang diminta dalam kewenangan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi).</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan atau datang langsung ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dengan menunjukkan identitas; 2. Kepala Bagian Organisasi memberikan disposisi surat permohonan kepada Kepala Subbagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi; 3. Kepala Subbagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan data dan/atau informasi; 4. Pejabat/Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 5. Dalam hal tertentu, Kepala Bagian Organisasi atau Kepala Subbagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi dapat langsung memberi layanan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 6. Penerima/Pengguna Layanan yang hadir mengisi Survei Kepuasan Masyarakat setelah mendapatkan layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan: Menerima jawaban 1 (satu) hari sejak Surat Permohonan diterima oleh Pegawai yang bersangkutan; 2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)

6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk hukum atau kebijakan lain tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi; 2. Data dan/atau informasi lain terkait Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat ber-AC; 2. Komputer/laptop dengan akses internet; 3. Printer, scanner, dan mesin fotokopi; 4. Kertas dan alat tulis.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat/Pegawai memiliki pengetahuan di bidang Organisasi dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Pejabat/Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi dan telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9.	Pengawasn Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Kota Tebing Tinggi.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Menyampaikan surat elektronik melalui alamat organisasi@tebingtinggikota.go.id 3. Menyampaikan melalui SMS/Call Center dengan nomor: 08126320051/082370952222 4. Menyampaikan melalui e-lapor dengan alamat www.lapor.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang Pejabat/Pegawai Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.

Tebing Tinggi, 2020
KEPALA BAGIAN ORGANISASI,

ERNAWATI LUBIS, S.Pd., M.Kes.
PEMBINA TK. I
NIP. 19690801 199603 2 003

8. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI PERJANJIAN KINERJA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; atau 2. Penerima/Pengguna Layanan hadir langsung di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi, menunjukkan identitas dan mengisi buku tamu. <p>(Informasi/data tentang Perjanjian Kinerja yang diminta dalam kewenangan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi).</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan atau datang langsung ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dengan menunjukkan identitas; 2. Kepala Bagian Organisasi memberikan disposisi surat permohonan kepada Kepala Subbagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi; 3. Kepala Subbagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan data dan/atau informasi; 4. Pejabat/Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 5. Dalam hal tertentu, Kepala Bagian Organisasi atau Kepala Subbagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi dapat langsung memberi layanan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 6. Penerima/Pengguna Layanan yang hadir mengisi Survei Kepuasan Masyarakat setelah mendapatkan layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan: Menerima jawaban 1 (satu) hari sejak Surat Permohonan diterima oleh Pegawai yang bersangkutan; 2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)

6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk hukum atau kebijakan lain tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi; 2. Data dan/atau informasi lain terkait Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat ber-AC; 2. Komputer/laptop dengan akses internet; 3. Printer, scanner, dan mesin fotokopi; 4. Kertas dan alat tulis.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat/Pegawai memiliki pengetahuan di bidang Organisasi dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Pejabat/Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi dan telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Kota Tebing Tinggi.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Menyampaikan surat elektronik melalui alamat organisasi@tebingtinggikota.go.id 3. Menyampaikan melalui SMS/Call Center dengan nomor: 08126320051/082370952222 4. Menyampaikan melalui e-lapor dengan alamat www.lapor.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang Pejabat/Pegawai Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.

Tebing Tinggi, 2020
KEPALA BAGIAN ORGANISASI,

ERNAWATI LUBIS, S.Pd., M.Kes.
PEMBINA TK. I
NIP. 19690801 199603 2 003

**9. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI LAPORAN KINERJA
TAHUNAN**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; atau 2. Penerima/Pengguna Layanan hadir langsung di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi, menunjukkan identitas dan mengisi buku tamu. <p>(Informasi/data tentang Laporan Kinerja Tahunan yang diminta dalam kewenangan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi).</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan atau datang langsung ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dengan menunjukkan identitas; 2. Kepala Bagian Organisasi memberikan disposisi surat permohonan kepada Kepala Subbagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi; 3. Kepala Subbagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan data dan/atau informasi; 4. Pejabat/Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 5. Dalam hal tertentu, Kepala Bagian Organisasi atau Kepala Subbagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi dapat langsung memberi layanan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 6. Penerima/Pengguna Layanan yang hadir mengisi Survei Kepuasan Masyarakat setelah mendapatkan layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan: Menerima jawaban 1 (satu) hari sejak Surat Permohonan diterima oleh Pegawai yang bersangkutan; 2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)

6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk hukum atau kebijakan lain tentang Laporan Kinerja Tahunan; 2. Data dan/atau informasi lain terkait Laporan Kinerja Tahunan.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat ber-AC; 2. Komputer/laptop dengan akses internet; 3. Printer, scanner, dan mesin fotokopi; 4. Kertas dan alat tulis.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat/Pegawai memiliki pengetahuan di bidang Organisasi dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Pejabat/Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi dan telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9.	Pengawasn Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Kota Tebing Tinggi.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Menyampaikan surat elektronik melalui alamat organisasi@tebingtinggikota.go.id 3. Menyampaikan melalui SMS/Call Center dengan nomor: 08126320051/082370952222 4. Menyampaikan melalui e-lapor dengan alamat www.lapor.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang Pejabat/Pegawai Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.

Tebing Tinggi, 2020
KEPALA BAGIAN ORGANISASI,

ERNAWATI LUBIS, S.Pd., M.Kes.
PEMBINA TK. I
NIP. 19690801 199603 2 003