

I. STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI PUBLIK

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan;	A. Melalui Media Tatap Muka Menunjukkan KTP atau Identitas Diri lainnya yang masih berlaku dan Sah. B. Melalui Media Surat ▪ Melampirkan Fotocopy KTP atau Identitas diri lainnya dan nomor kontak yang dapat dihubungi. ▪ Ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala Biro Pemerintahan dengan alamat Jl.Eltari Nomor 52 Kupang. C. Melalui Meja Rakyat ▪ Pengaduan dengan tatap muka ▪ Pengaduan melalui admin ke nomor whatsapp 081138319989
2	Mekanisme/ Prosedur Pelayanan;	A. Melalui Media Tatap Muka 1. Pengguna layanan mendatangi Biro Pemerintahan (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu dan menyampaikan maksud serta meninggalkan KTP atau identitas diri lain yang sah; 2. Petugas (Penerima Tamu) menyampaikan maksud dan perihal permintaan data/informasi kepada pejabat (Kepala Biro/Kabag/Kasubag) untuk mendapat arahan pejabat yang menangani; 3. Petugas (Penerima Tamu) mengarahkan pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang ditunjuk untuk menangani; 4. Pejabat yang menangani memberikan layanan data informasi yang diminta. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan untuk diberikan (rahasia), maka pejabat wajib menyampaikan alasan sesuai peraturan perundang-undangan; 5. Setelah mendapatkan data/informasi pengguna layanan menuju petugas (penerima tamu), sekaligus mengembalikan KTP/Identitas diri lainnya. B. Melalui Media Surat Pengaduan 1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah serta tembusan kepada Kepala Biro Pemerintahan, dengan alamat Jl.El Tari Nomor 52 Kupang, Kode Pos 85111, serta melampirkan KTP/Kartu identitas lain yang sah/identitas resmi lembaga; 2. Sekretaris Daerah mendisposisi surat secara berjenjang sampai ke Kepala Biro Pemerintahan; 3. Kepala Biro Pemerintahan mendisposisikan surat/menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberikan data/informasi

		secara tertulis kepada pengguna layanan; 4. Pejabat yang ditugaskan menyusun secara tertulis data/informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan untuk diberikan (rahasia), maka pejabat wajib menyampaikan alasan sesuai secara berjenjang untuk mendapatkan koreksi sampai dengan penandatanganan surat pengantar/jawaban. C. Melalui Meja Rakyat (Pengaduan Tatap Muka) 1. Pengguna layanan mendatangi Meja Rakyat yang ada kantor Gubernur NTT dan melakukan registrasi, selanjutnya petugas penerima tamu mengarahkan pengguna layanan ke petugas penerima pengaduan; 2. Pengguna layanan menyampaikan permintaan data/informasi melalui Meja Rakyat yang ada di Gedung Sasando kantor Gubernur Nusa Tenggara Timur; 3. Pejabat Penghubung yang bertugas di Meja Rakyat Mengecek permintaan data/informasi yang masuk, menelaah, menyalin permintaan data/informasi dalam bentuk hard copy dan meneruskan kepada Perangkat Daerah yang menjadi bagian pengaduan; 4. Kepala Perangkat Daerah mendisposisi permintaan data/informasi untuk dijawab/ditindaklanjuti; 5. Pejabat yang ditunjuk menyiapkan data/informasi yang dibutuhkan secara tertulis dan disampaikan secara berjenjang kepada pimpinan untuk mendapatkan persetujuan; 6. Data/informasi yang telah disetujui pimpinan diteruskan kepada pejabat penghubung untuk disampaikan langsung kepada pengguna layanan; 7. Data/Informasi terkirim melalui nomor whatsapp pengguna layanan. (Pengaduan Via Whatsapp) Pengguna layanan dapat menghubungi admin Meja Rakyat melalui nomor whatsapp 081138319989 dengan format : NIK dan Nama lengkap spasi isi pengaduan.
3	Jangka Waktu Pelayanan;	▪ Melalui media tatap muka : 15 menit atau sesuai kebutuhan; ▪ Melalui media surat paling lama 7 hari terhitung surat diterima oleh Biro Pemerintahan; ▪ Melalui Meja Rakyat paling lambat 3 hari terhitung pengaduan diterima.
4	Tarif / Biaya;	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan;	Data Informasi Publik Bidang Pemerintahan yang dibutuhkan.
6	Penanganan Pengaduan;	1. Kotak Saran/Pengaduan; 2. Bertemu Petugas Biro Pemerintahan; 3. Melalui surat kepada Sekda Provinsi NTT/Kepala Biro Pemerintahan;

		4. Melalui Meja Rakyat : ▪ Tatap Muka ▪ Whatsapp ke nomor 081138319989
--	--	---

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum (aturan Umum)	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023. Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintahan Daerah; 6. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 7. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 30 Tahun 2021 tentang Sistem Layanan informasi Dan Dokumentasi Publik Provinsi Nusa Tenggara Timur; 8. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 69 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 9. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 43 Tahun 2025; 10. Keputusan Gubernur Nomor 35/KEP/HK/2013 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 11. Keputusan Gubernur NTT Nomor 91/KEP/HK/2019 tentang Pengelola Layanan Informasi dan Dokumentasi Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2	Sarana Prasarana/Fasilitas	1. Ruang Kerja / Ruang Tunggu yang memadai; 2. Meja dan Kursi; 3. Almari Dokumen; 4. Rak Arsip;