



**KEPUTUSAN KEPALA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR  
BADAN PEMERIKSA KEUANGAN**

**NOMOR 414/K/XVIII.SBY/09/2021**

**TENTANG  
PEDOMAN STANDAR PELAYANAN**

**KEPALA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR  
BADAN PEMERIKSA KEUANGAN**

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik;
  - b. bahwa dengan Keputusan Sekretaris Jenderal Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 7 Tahun 2019 telah ditetapkan Prosedur Operasional Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik pada Pusat Informasi dan Komunikasi Badan Pemeriksa Keuangan;
  - c. bahwa dengan Keputusan Sekretaris Jenderal Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 72 Tahun 2019 telah ditetapkan Prosedur Operasional Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Pusat Informasi dan Komunikasi Badan Pemeriksa Keuangan;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Perwakilan tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Jawa Timur.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99 dan Tambahan Lembaran

Negara Republik Indonesia Nomor 5149);

3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Publik ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272);
4. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 130);
5. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peraturan, Instruksi, Surat Edaran, Keputusan dan Pengumuman pada Badan Pemeriksa Keuangan;
6. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR BADAN PEMERIKSA KEUANGAN TENTANG PEDOMAN STANDAR PELAYANAN**
- PERTAMA** : Standar pelayanan di lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Jawa Timur digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, *stakeholder*, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada bagian pertama termasuk kategori pelayanan yang meliputi:
- a. Layanan Permintaan Informasi Publik
  - b. Layanan Pengaduan Masyarakat
  - c. Layanan *WhatsApp* Pengaduan Masyarakat
  - d. Layanan Komunikasi *Stakeholder*
  - e. Layanan *Company Visit*
  - f. *E-Profile Book*
  - g. Podium Jatim
  - h. Pojok Baca Layanan Informasi Publik
- KETIGA** : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada bagian pertama tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran VIII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Perwakilan ini;

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sidoarjo  
pada tanggal 1 September 2021

**BADAN PEMERIKSA KEUANGAN  
KEPALA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR**



**JOKO AGUS SETYONO  
NIP 196812111996031004**

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Sekretaris Jenderal BPK;
2. Kepala Biro Humas dan Kerja Sama Internasional;
3. Kepala Sekretariat Perwakilan Provinsi Jawa Timur;



	<b>BPK PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR</b>	<b>Lampiran III</b>	
	<b>STANDAR PELAYANAN (SP)</b>	<b>Keputusan No.</b> <del>49</del> <b>49/K/XVIII.SBY/09/2021</b>	
	<b>PENYELENGGARAAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI WHATSAPP BISNIS</b>	<b>Revisi</b>	-
		<b>Tanggal Terbit</b>	
		<b>Halaman</b>	1 dari 4

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengadu mengisi data awal antara lain, nama, telepon, email (jika ada), No.KTP/NIK, alamat, pekerjaan/instansi, tujuan pengaduan, dan sumber informasi;</li> <li>2. Selain pengaduan yang terkait dengan pemeriksa BPK Jatim [<i>whistle blow</i>], Pengadu wajib menyertakan salinan KTP dan Foto Wajah Pengadu memegang KTP;</li> <li>3. Pengadu menguraikan sedetil mungkin kejadian berdasar fakta dan kejadian nyata yang akan dilaporkan, dan menghindari hal-hal yang berdasarkan perasaan kebencian, permusuhan atau fitnah. Keseluruhan uraian kejadian menggambarkan apa, kapan, dimana, bagaimana, dan siapa yang terlibat dalam kejadian tersebut. Pastikan pengaduan sesuai dengan tugas dan kewenangan BPK, sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2006 tentang Badan Pemeriksa Keuangan;</li> <li>4. Pengadu melampirkan bukti awal pengaduan yang relevan dengan kejadian yang dilaporkan. Lampiran pengaduan dapat berupa : fotokopi dokumen, foto, video, dll.</li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas PIK memantau Whatsapp Bisnis untuk layanan pengaduan masyarakat yang disediakan oleh Subbagian Umum dan TI pada setiap hari dan jam kerja, baik melalui gawai maupun komputer/laptop.</li> <li>2. Apabila terdapat pesan masuk melalui Whatsapp Bisnis, Petugas PIK memberikan tanggapan pertama sebagaimana dalam Panduan Tanggapan Whatsapp Bisnis (Lampiran III).</li> <li>3. Berdasarkan pesan masuk balasan dari pengirim pesan, Petugas PIK mengklasifikasi pesan yang diterima ke dalam kategori berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan masyarakat.</li> <li>b. Pengaduan <i>Whistleblowing system</i> (WBS).</li> <li>c. Pertanyaan umum seputar BPK.</li> <li>d. Permohonan informasi publik.</li> <li>e. Informasi yang tidak perlu tanggapan/pesan sampah [<i>trash</i>].</li> </ol> </li> <li>4. Apabila pesan masuk diklasifikasi sebagai permohonan informasi publik atau pesan sampah [<i>trash</i>], Petugas PIK menindaklanjuti sebagaimana Panduan Tanggapan;</li> <li>5. Apabila pesan masuk diklasifikasi sebagai pertanyaan umum seputar BPK, Petugas PIK menindaklanjuti dengan jawaban yang merujuk kepada situs web resmi BPK/BPK Perwakilan atau berkoordinasi dengan Supervisor PIK;</li> <li>6. Apabila pesan masuk diklasifikasi sebagai pengaduan WBS, Petugas PIK menindaklanjuti sebagaimana Panduan Tanggapan dan meneruskan pengaduan kepada Supervisor PIK untuk disampaikan kepada PPID beserta tembusan kepada Sekretaris PPID;</li> <li>7. Apabila pesan masuk diklasifikasi sebagai pengaduan masyarakat, Petugas PIK mengidentifikasi apakah materi pengaduan termasuk ke dalam tugas pokok dan fungsi BPK, yaitu terbatas pada permasalahan yang terkait dengan perencanaan/pengelolaan/ pertanggungjawaban APBN/APBD;</li> <li>8. Apabila materi pengaduan masyarakat yang disampaikan tidak termasuk ke dalam tugas pokok dan fungsi BPK, Petugas PIK menyampaikan tanggapan sebagaimana dalam Panduan Tanggapan;</li> <li>9. Apabila pesan yang disampaikan termasuk sebagai pengaduan masyarakat di BPK, Petugas PIK melakukan langkah-langkah sebagai</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Menyampaikan penjelasan tentang syarat pengaduan masyarakat sebagaimana dalam Panduan Tanggapan;</li> <li>b. Menyampaikan kepada pengirim pesan untuk menyampaikan dokumen persyaratan pengaduan masyarakat melalui <i>Whatsapp</i> Bisnis. Apabila tidak memungkinkan, pengirim pesan diarahkan untuk mengirim dokumen persyaratan pengaduan masyarakat melalui surel resmi Subbagian Humas;</li> <li>c. Berdasarkan dokumen yang diterima melalui <i>Whatsapp</i> Bisnis atau surel resmi Subbagian Humas, Petugas PIK melakukan verifikasi kesesuaian dan kelengkapan dokumen persyaratan pengaduan masyarakat;</li> <li>d. Apabila dokumen persyaratan pengaduan masyarakat belum sesuai atau belum lengkap, Petugas PIK menyampaikan kepada pengirim pesan untuk menyesuaikan atau melengkapi dokumen pengaduan. Apabila pengirim pesan tidak bersedia menyesuaikan atau melengkapi dokumen, pengaduan yang disampaikan tidak diproses/ditindaklanjuti dan dinyatakan selesai;</li> <li>e. Apabila dokumen persyaratan pengaduan masyarakat telah sesuai dan lengkap, Petugas PIK menindaklanjuti dengan menyampaikan tanggapan pengaduan sebelum telaah (Tanggapan I) sebagaimana dalam Panduan Tanggapan serta memberikan kodering pengaduan masyarakat untuk keperluan tindak lanjut;</li> <li>f. Penanganan pengaduan masyarakat selanjutnya mengacu pada Prosedur Operasional Standar tentang Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal BPK RI, terhitung sejak persyaratan pengaduan masyarakat diterima lengkap melalui <i>Whatsapp</i> Bisnis atau surel resmi Subbagian Humas;</li> <li>g. Apabila pengaduan telah ditindaklanjuti dengan telaah dari unit kerja terkait, Petugas PIK menyampaikan tanggapan pengaduan setelah telaah (Tanggapan II) melalui <i>Whatsapp</i> Bisnis sebagaimana dalam Panduan Tanggapan;</li> <li>h. Setelah Tanggapan II diterima oleh pengirim pengaduan, Petugas PIK menyampaikan kepada pengirim pengaduan untuk mengisi kuesioner kepuasan pelayanan publik secara daring (<i>online</i>).</li> </ol> <p>10. Apabila terdapat pesan yang masuk melalui <i>Whatsapp</i> Bisnis di luar hari dan jam kerja, sistem akan mengirimkan tanggapan sebagaimana dalam Panduan Tanggapan. Petugas PIK segera menindaklanjuti pesan masuk tersebut sebagaimana langkah nomor 1 s.d. 9 pada hari kerja pertama berikutnya;</p> <p>11. Setiap akhir hari kerja, Petugas PIK mengisi data pengaduan masyarakat yang masuk melalui <i>Whatsapp</i> Bisnis ke dalam format laporan monitoring sebagaimana dalam <b>Lampiran II</b>. Laporan monitoring menjadi acuan bagi Petugas PIK dalam berkomunikasi terkait tindak lanjut pengaduan masyarakat yang masuk melalui <i>Whatsapp</i> Bisnis, serta menjadi bahan penyusunan Laporan Monitoring Bulanan PIK BPK Perwakilan Provinsi Jawa Timur.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Petugas PIK segera menindaklanjuti pesan masuk dan memberikan tanggapan pada hari yang sama, dalam hal pesan yang masuk melalui <i>Whatsapp</i> Bisnis di luar hari dan jam kerja, sistem akan mengirimkan tanggapan sebagaimana dalam Panduan Tanggapan tersebut sebagaimana langkah nomor 1 s.d. 9 pada hari kerja pertama berikutnya;



NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Tanggapan atas pesan pesan yang masuk melalui <i>Whatsapp</i> Bisnis Pengaduan Masyarakat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: BPK Perwakilan Provinsi Jawa Timur Jl. Raya Juanda Sidoarjo ; atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: (031) 8669244;</li> <li>b. <i>e-mail</i>: <a href="mailto:humas.jatim@bpk.go.id">humas.jatim@bpk.go.id</a>; dan</li> <li>c. twitter: <a href="https://twitter.com/bpkrijatim">bpkrijatim</a></li> </ol> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 3 tahun 2018 tentang Penyusunan Peraturan, Instruksi, Surat Edaran, Keputusan, dan Pengumuman pada Badan pemeriksaa Keuangan;</li> <li>2. Peraturan Badan pemeriksaa Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan pemeriksaa Keuangan;</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Peraturan Sekretaris Jenderal Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2019 tentang Prosedur Operasional Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Pusat Informasi dan Komunikasi Badan pemeriksaa Keuangan</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>Prasarana dan/atau Fasilitas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon seluler;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Pesawat telepon; dan</li> <li>7. Mesin fotokopi.</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analis Humas</li> <li>2. Pengelola Layanan Kehumasan</li> <li>3. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>4. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>5. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>6. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2.</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah	Minimal satu orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi.

	Pelaksana	
NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

Ditetapkan di Sidoarjo  
pada tanggal 1 September 2021

BADAN PEMERIKSA KEUANGAN  
KEPALA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR,



JOKO AGUS SETYONO  
NIP. 196812111996031004

	<b>BPK PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR</b>	<b>Lampiran IV</b>	
	<b>STANDAR PELAYANAN (SP)</b>	<b>Keputusan No. 14/K/XVIII.SBY/09/2021</b>	
	<b>PENYELENGGARAAN</b>	<b>Revisi</b>	-
	<b>KOMUNIKASI <i>STAKEHOLDER</i></b> <b>BPK PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR</b>	<b>Tanggal Terbit</b>	
		<b>Halaman</b>	1 dari 4

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Stakeholder</i> mengirimkan surat permintaan komunikasi yang berisi antara lain:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu komunikasi <i>stakeholder</i>, yang meliputi tanggal dan jam pelaksanaan</li> <li>b. Tema yang akan dibahas dalam komunikasi <i>stakeholder</i></li> <li>c. Jumlah peserta</li> </ol> </li> </ol>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Liaison officer</i> (LO) BPK, yaitu satu orang dari Subbagian TU Kepala Perwakilan, satu orang dari Subbagian Humas, dan satu orang dari Subbagian Hukum (khusus <i>stakeholder</i> dari aparat penegak hukum), menerima permintaan untuk melakukan komunikasi <i>stakeholder</i> dari LO DPRD/Kepala Daerah/<i>stakeholder</i> lain.</li> <li>2. LO BPK melakukan verifikasi atas permintaan komunikasi <i>stakeholder</i> sebagai berikut:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu komunikasi <i>stakeholder</i>, yang meliputi tanggal dan jam pelaksanaan</li> <li>b. Relevansi tema yang akan dibahas dalam komunikasi <i>stakeholder</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Untuk DPRD: tema pembahasan berkaitan dengan permintaan saran/pendapat, permintaan pemeriksaan, hal-hal lain terkait pemeriksaan yang sedang dilaksanakan BPK, atau tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan BPK</li> <li>• Untuk Kepala Daerah: tema pembahasan terbatas pada pemeriksaan yang sedang dilaksanakan BPK atau tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan BPK</li> <li>• Untuk <i>stakeholder</i> lainnya: tema pembahasan berkaitan dengan permintaan informasi publik, pengaduan masyarakat, atau pelaksanaan tugas dan fungsi BPK</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>3. Apabila permintaan komunikasi <i>stakeholder</i> lolos verifikasi, LO BPK menyampaikan permintaan komunikasi <i>stakeholder</i> tersebut kepada Kepala Perwakilan.</li> <li>4. Berdasarkan informasi dari LO BPK dan masukan dari Kepala Subauditorat dan Kepala Subbagian TU Kepala Perwakilan, Kepala Perwakilan memberikan persetujuan atau menolak permintaan komunikasi <i>stakeholder</i>.</li> <li>5. Apabila permintaan komunikasi <i>stakeholder</i> ditolak, LO BPK menginformasikan penolakan tersebut kepada LO DPRD/Kepala Daerah/<i>stakeholder</i> lain disertai dengan alasan penolakan.</li> <li>6. Apabila permintaan komunikasi <i>stakeholder</i> disetujui, LO BPK menginformasikan hal tersebut kepada LO DPRD/Kepala Daerah/<i>stakeholder</i> lain serta pejabat terkait di BPK Perwakilan Provinsi Jawa Timur, yaitu Kepala Subauditorat, Kepala Subbagian Humas, Kepala Subbagian Hukum, Kepala Subbagian TU Kepala Perwakilan, dan Kepala Subbagian Umum dan TI.</li> <li>7. Berdasarkan informasi dari LO BPK, pejabat terkait menindaklanjuti sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Kepala Subauditorat berkoordinasi dengan LO DPRD atau LO Kepala Daerah mendalami permasalahan yang akan dibahas dalam komunikasi <i>stakeholder</i>.</li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Kegiatan komunikasi <i>stakeholder</i> dihadiri sekurang-kurangnya oleh Pimpinan DPRD atau Kepala/Wakil Kepala Daerah, Kepala Perwakilan, Kepala Subauditorat terkait, Kepala Subbagian Hukum, dan Kepala Subbagian TU Kepala Perwakilan atau Kepala Subbagian Humas. 9. Kegiatan komunikasi <i>stakeholder</i> dilaksanakan melalui dua metode, yakni tatap muka di Kantor BPK Perwakilan Provinsi Jawa Timur dan non tatap muka ( <i>video conference</i> ) dari tempat masing-masing pihak. 10. Kegiatan komunikasi <i>stakeholder</i> didokumentasikan melalui <i>voice recorder</i> , kamera dan/atau <i>camcorder</i> . Subbagian TU Kepala Perwakilan membuat dan mengarsipkan notulen dan rekaman suara kegiatan. Subbagian Humas melakukan kegiatan dokumentasi berupa foto dan/atau video dan mengarsipkan hasil dokumentasi. 11. Kepala Perwakilan melaporkan penyelenggaraan komunikasi <i>stakeholder</i> kepada Auditor Utama Keuangan Negara V melalui nota dinas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Komunikasi <i>Stakeholders</i> dilaksanakan dalam waktu maksimal 4 jam.
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Pelaksanaan diskusi antara BPK Jatim dengan <i>Stakeholder</i> sesuai tema.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: BPK Perwakilan Provinsi Jawa Timur Jl. Raya Juanda Sidoarjo ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon: (031) 8669244; b. <i>e-mail</i> : <a href="mailto:humas.jatim@bpk.go.id">humas.jatim@bpk.go.id</a> ; dan c. twitter: <a href="https://twitter.com/bpkrijatim">bpkrijatim</a>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 3 tahun 2018 tentang Penyusunan Peraturan, Instruksi, Surat Edaran, Keputusan, dan Pengumuman pada Badan pemeriksian Keuangan; 2. Peraturan Badan pemeriksian Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan pemeriksian Keuangan; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Sekretaris Jenderal Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Prosedur Operasional Standar Pelayanan Pelayan Permintaan Informasi Publik pada Pusat Informasi dan Komunikasi Badan pemeriksian Keuangan
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Prasarana dan/atau Fasilitas 1. Ruang diskusi; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Perekam suara;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Kamera; 8. Telepon seluler; 9. Pesawat telepon; dan 10. Mesin fotokopi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala perwakilan 2. Kepala Subauditorat 3. Pemeriksa Madya 4. Kepala Subbagian Hukum 5. Kepala Subbagian TU Kepala Perwakilan 6. Kepala Subbagian Humas 7. Pemeriksa Muda 8. Pemeriksa Pertama 9. Analis Hukum 10. Analis Humas 11. Sekretaris 12. Pengelola Layanan Kehumasan 13. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 14. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi; 15. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan 16. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. 2. Dilakukan sistem pengendalian internal; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Kegiatan komunikasi <i>stakeholder</i> dihadiri sekurang-kurangnya oleh Kepala Perwakilan, Kepala Subauditorat terkait, Kepala Subbagian Hukum, dan Kepala Subbagian TU Kepala Perwakilan atau Kepala Subbagian Humas.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di Sidoarjo  
pada tanggal 1 September 2021

BADAN PEMERIKSA KEUANGAN  
KEPALA PERWAKILAN PROVINSI JAWA TIMUR,



JOKO AGUS SETYONO  
NIP. 19681211196031004