

**STANDAR PELAYANAN WAG EKSTERNAL**

No	Komponen	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi Whatsapp;</li> <li>2. Petugas layanan; dan</li> <li>3. Melampirkan data diri dan maksud tujuan sesuai format</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan melakukan kontak pada nomor WA Live Chat RINJANI yang ada pada Website Perwakilan atau <i>Social Media</i> dan menyampaikan maksud serta tujuan permohonan data dan informasi secara jelas berdasarkan format yang ada dengan menyesuaikan jam operasional;</li> <li>2. Permintaan Informasi atau data yang diajukan diproses oleh petugas;</li> <li>3. Petugas melakukan klasifikasi atas permintaan informasi tersebut;</li> <li>4. Jika permintaan informasi tersebut berupa :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Permintaan data; Petugas mengarahkan pada link <a href="http://ntb-ppid.bpk.go.id/">http://ntb-ppid.bpk.go.id/</a> beserta informasi terkait syarat permintaan data</li> <li>b. Pengaduan; Petugas mengarahkan pada link <a href="http://ntb-ppid.bpk.go.id/">http://ntb-ppid.bpk.go.id/</a> beserta informasi terkait syarat pengaduan</li> <li>c. Pertanyaan terkait pemeriksaan maupun non pemeriksaan; Petugas menjawab pertanyaan dari pengguna layanan atau memproses pertanyaan lebih lanjut kepada pejabat terkait melalui grup gugus tugas RINJANI jika diluar kewenangannya</li> </ol> </li> <li>5. Pengguna layanan menerima data dan informasi dan wajib menggunakannya dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh data dan informasi tersebut, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</li> </ol>
3	Jangka waktu pelayanan	<p>Pada hari Senin s.d Kamis            Jam Operasional : 09.00 – 15.00 WITA            Istirahat : 12.00 – 13.00 WITA</p> <p>Pada hari Jumat            Jam Operasional : 09.00 – 15.00 WITA            Istirahat : 11.00 – 13.30 WITA</p> <p>Jangka waktu untuk memproses penyampaian informasi kurang dari 24 jam (48 jam apabila diluar jam operasional)</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Data dan Informasi terkait Pemeriksaan dan Non Pemeriksaan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:            Kepala Perwakilan            BPK Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat            Jl. Udayana, No.22, Selaparang, Kota Mataram, 83123.</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : (0370) 6163333</li> <li>b. Email : <a href="mailto:ppid-ntb@bpk.go.id">ppid-ntb@bpk.go.id</a></li> </ol> </li> </ol>

		<p>c. WA Live Chat RINJANI : 0819-1809-7562</p> <p>d. Twitter : @bpkrintb</p> <p>e. Kotak Saran</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 15 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi; dan</li> <li>4. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Informasi Publik Pada Badan Pemeriksa Keuangan.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer;</li> <li>2. Jaringan Internet;</li> <li>3. Pesawat Telepon; dan</li> <li>4. Aplikasi Whatsapp</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang informasi publik;</li> <li>2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi;</li> <li>3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi BPK RI dan BPK Perwakilan Provinsi NTB;</li> <li>4. Memahami informasi bidang pemeriksaan;</li> <li>5. Memahami secara umum jenis-jenis informasi yang ada di BPK RI dan BPK Perwakilan Provinsi NTB;</li> <li>6. Memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>7. Komunikatif dan sopan; dan</li> <li>8. Mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>
4	Pengawasan Internal	Dilakukan secara berjenjang mulai dari Kasubbag Humas dan TU Kalan hingga Pejabat terkait.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pelaksana.
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. Pelaksana 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 6 (enam) bulan; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>

Mataram, Mei 2022

Kepala Perwakilan,



Ade Iwan Ruswana, S.E., M.M., Ak., CA, CSFA.

NIP.196807061990031003