



I. SEKRETARIAT

A. SUB BIDANG : UMUM dan KEPEGAWAIAN

JENIS LAYANAN : 14. PROSEDUR LAYANAN SURAT MASUK dan SURAT KELUAR

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal 3. Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pelayanan Surat Menyurat
2.	Persyaratan	<b>Layanan Surat Masuk :</b> 1. Surat Pengantar 2. Identifikasi 3. Dokumen Pendukung 4. Penomoran 5. Waktu Penyerahan  <b>Layanan Surat Keluar :</b> 1. Surat Resmi 2. Identifikasi 3. Isi dan Format 4. Tanda Tangan 5. Pengarsipan dan Penyalinan
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<b>Prosedur Surat Masuk :</b> 1. Penerimaan Surat Masuk 2. Surat akan didaftarkan ke dalam sistem pencatatan surat masuk 3. Surat kemudian diteruskan kepada pejabat terkait yang akan mengevaluasi isinya dan menentukan tindakan selanjutnya 4. Distribusi Surat 5. Proses pengarsipan surat masuk juga penting untuk menjaga keamanan dan keteraturan  <b>Prosedur Surat Keluar :</b> 1. Surat keluar biasanya merupakan respons terhadap surat masuk atau komunikasi aktif yang perlu dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Maluku Tengah 2. Pejabat atau petugas yang bertanggungjawab akan menyiapkan surat keluar dengan mencantumkan informasi yang diperlukan, seperti tanggal, nomor surat, tujuan surat, subjek, dan isi surat yang jelas dan terperinci 3. Surat keluar kemudian akan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang sebelum dikirimkan ke tujuan yang ditentukan 4. Beberapa surat keluar memerlukan tanda terima atau konfirmasi pengiriman agar dapat memantau status pengiriman dan memastikan surat sampai ke penerima
4.	Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan	1 (Satu) Hari
5.	Biaya / Tarif	Rp. 0 (Gratis, tidak dipungut biaya)
6.	Produk Pelayanan	Layanan Surat Masuk dan surat Keluar
7.	Sarana, Prasarana, Dana/Fasilitas Pelayanan	Data, Komputer, Printer, Kertas, Tinta
8.	Kompetensi	1. Minimal pendidikan S1/D3 2. Memahami tentang Layanan Surat Masuk dan Surat Keluar 3. Memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai di Bidang Pendidikan dan Kebudayaan sesuai bidang terkait
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilaksanakan oleh atasan langsung
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan bisa dilakukan melalui : 1. SP4N-LAPOR dengan link : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; 2. Datang langsung ke Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Maluku Tengah; 3. Saran dan masukan melalui kotak pengaduan yang disediakan; 4. Tindak lanjut penanganan melalui Bidang Umum dan Kepegawaian
11.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang dibutuhkan sebanyak 2 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan umumnya ditentukan oleh kebijakan, prosedur, dan praktik yang diterapkan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Maluku Tengah khususnya bidang yang terkait

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Maluku Tengah menyediakan fasilitas untuk menjamin keamanan dan keselamatan dalam Layanan Surat Masuk dan surat Keluar antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perlindungan Fisik</li> <li>2. Kemanan fisik; pastikan bahwa lingkungan fisik di tempat dalam Layanan surat masuk dan surat keluar, seperti kantor atau ruang kerja, dilengkapi dengan sistem keamanan yang memadai (mencakup penggunaan kunci, sistem keamanan elektronik atau pengawasan CCTV).</li> <li>3. Penggunaan sistem penguncian atau keamanan lainnya untuk melindungi area penyimpanan surat</li> <li>4. Pengendalian Akses</li> <li>5. Keamanan Informasi</li> <li>6. Pelatihan dan kesadaran</li> <li>7. Pemusnahan Aman; Pelaksanaan prosedur pemusnahan yang aman untuk surat – surat yang tidak lagi relevan atau perlu disimpan, seperti penghancuran fisik atau pemusnahan digital</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p><b>Efisiensi Waktu:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluasi sejauh mana surat masuk dan surat keluar ditangani secara efisien dalam waktu yang tepat</li> <li>• Pengecekan waktu yang dibutuhkan mulai dari penerimaan surat masuk hingga penanganan dan pengiriman surat keluar.</li> </ul> <p><b>Akurasi dan Ketetapan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menilai tingkat akurasi dan ketetapan dalam melakukan pencatatan dan pengarsipan surat masuk dan surat keluar</li> <li>• Evaluasi apakah surat – surat tersebut ditujukan kepada penerima yang tepat dan dengan isi yang sesuai</li> </ul> <p><b>Kualitas Pelayanan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengirim dan penerima surat</li> <li>• Evaluasi tingkat kepuasan pengirim dan penerima terhadap komunikasi, responsivitas, dan keramahan dalam penanganan surat masuk dan surat keluar.</li> </ul> <p><b>Keamanan dan Kerahasiaan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluasi langkah – langkah yang diambil untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan surat – surat yang diterima dan dikirimkan</li> <li>• Pengecekan dan kepatuhan terhadap kebijakan keamanan dan provasi yang ditetapkan</li> </ul> <p><b>Penggunaan Teknologi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menilai penggunaan teknologi informasi yang mendukung efisiensi dan keamanan dalam penanganan surat masuk dan surat keluar</li> <li>• Evaluasi penggunaan sistem komputerisasi, perangkat lunak, atau alat bantu lainnya yang digunakan dalam proses tersebut</li> </ul> <p><b>Evaluasi Stakeholder:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengumpulkan umpan balik dari pengirim dan penerima surat, baik internal maupun eksternal, terkait pengalaman mereka dalam menggunakan layanan surat masuk dan surat keluar</li> <li>• Melakukan survei kepuasan pelanggan atau pertemuan untuk mendapatkan masukan dan saran dari para pemangku kepentingan.</li> </ul>