

STANDAR PELAYANAN

Unit Penyelenggara Pelayanan : Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
Jenis Pelayanan : Fasilitas PEKPPP Mandiri.

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
1	Persyaratan Pelayanan.	- Surat resmi pelaksanaan PEKPPP Mandiri kepada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dari Bagian Organisasi. - Penunjukan narahubung/operator Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menangani pelaksanaan PEKPPP Mandiri pada aplikasi SISTAGOR. - Akun/akses aplikasi SISTAGOR bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik atau narahubung/operator yang ditunjuk.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.	FLOWCHART SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR STANDAR PELAYANAN FASILITASI PEKPPP MANDIRI <pre> graph TD subgraph "BAGIAN ORGANISASI (Kabag, Pejabat Fungsional, Pelaksana)" 1[1. Menyampaikan surat resmi pelaksanaan PEKPPP Mandiri ke Unit Penyelenggara Pelayanan Publik] 3[3. Kepala Bagian Organisasi menugaskan pejabat fungsional/pelaksana untuk fasilitasi, pemantauan, evaluasi] 4[4. Memberikan asistensi awal (pemenuhan aspek/indikator & cara pakai SISTAGOR)] 7[7. Pejabat fungsional/pelaksana melakukan pemantauan & telaah terhadap F01, bukti dukung, hasil F03 di SISTAGOR] 8[8. Memberikan asistensi lanjutan (perbaikan isian/bukti/survei)] 9[9. Mengisi formulir F02 di SISTAGOR berdasarkan telaah, verifikasi, klarifikasi] 10[10. Merekap hasil PEKPPP Mandiri dan menyampaikan ke Unit Penyelenggara dan/atau pimpinan (evaluasi & perbaikan layanan)] end subgraph "UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK" 2[2. Menunjuk narahubung/operator untuk SISTAGOR] 5[5. Mengisi formulir F01 & mengunggah bukti dukung di SISTAGOR] 6[6. Menyebarkan tautan formulir F03 (dihasilkan SISTAGOR) ke pengguna layanan] end subgraph "PENGGUNA LAYANAN (EKSTERNAL)" 6A[6A. Menerima tautan F03 dan mengisi survei kepuasan pada SISTAGOR] end MULAI((MULAI)) --> 1 1 --> 2 2 --> 3 3 --> 4 4 --> 7 7 --> 5 5 --> 6 6 --> 6A 6A --> 10 7 --> 8 8 --> 9 9 --> 10 10 --> SELESAI((SELESAI)) 7 --> D{Apakah isian, bukti dukung, atau data survei perlu dilengkapi/diperbaiki?} D -- YA --> 8 D -- TIDAK --> 9 </pre> LEGENDA : - MULAI (Bulan Hijau) - SELESAI (Bulan Merah) - PROSES (Bulan Biru) - KEPUTUSAN (DECISION) (Bulan Kuning) - PERBAIKAN / PENGULANGAN (Bulan Abu-abu) - ARAH ALUR (Panah Hitam) PEKPPP Mandiri dilakukan melalui aplikasi SISTAGOR dengan formulir: F01 (isian mandiri), F02 (evaluasi oleh Bagian Organisasi), dan F03 (survei kepuasan pengguna layanan).

Keterangan:

- Bagian Organisasi menyampaikan surat resmi pelaksanaan PEKPPP Mandiri kepada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang memuat langkah-langkah pelaksanaan, aspek dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
		indikator penilaian, serta tenggat waktu pengisian pada aplikasi SISTAGOR. 2. Penyelenggara Pelayanan Publik menunjuk narahubung/operator yang menangani pelaksanaan PEKPPP Mandiri pada aplikasi SISTAGOR. 3. Kepala Bagian Organisasi menugaskan pejabat fungsional/pelaksana terkait untuk melakukan fasilitasi, pemantauan, dan evaluasi PEKPPP Mandiri. 4. Bagian Organisasi memberikan asistensi kepada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terkait pemenuhan aspek dan indikator PEKPPP Mandiri serta tata cara penggunaan aplikasi SISTAGOR. 5. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengisi formulir F01 dan mengunggah bukti dukung sesuai aspek dan indikator PEKPPP Mandiri pada aplikasi SISTAGOR. 6. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyebarkan tautan formulir F03 yang dihasilkan aplikasi SISTAGOR kepada pengguna layanan. 7. Pejabat fungsional/pelaksana terkait melakukan pemantauan dan telaah terhadap isian F01, bukti dukung, serta hasil pengisian F03 pada aplikasi SISTAGOR. 8. Bagian Organisasi memberikan asistensi lanjutan apabila terdapat isian, bukti dukung, atau data hasil survei yang perlu dilengkapi, diperbaiki, atau disesuaikan. 9. Bagian Organisasi selaku evaluator mengisi formulir F02 pada aplikasi SISTAGOR berdasarkan hasil telaah, verifikasi, dan klarifikasi terhadap data yang tersedia. 10. Hasil PEKPPP Mandiri melalui SISTAGOR direkap dan disampaikan kepada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan/atau pimpinan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik.
3	Jangka Waktu Penyelesaian.	Paling lama 3 hari kerja sejak isian F01 dan data dukung pada aplikasi LAYANI Mandiri dinyatakan lengkap dan benar. Jangka waktu tidak termasuk waktu pengisian oleh Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perbaikan data dukung, gangguan aplikasi, dan proses penilaian/penetapan oleh Kementerian PANRB apabila ada.
4	Biaya/Tarif.	Tidak dipungut biaya/gratis.
5	Produk Layanan.	Nilai Indeks Pelayanan Publik Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.	1. Tatap muka/konsultasi langsung ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah. 2. Telepon/SMS/WhatsApp: 081255557074. 3. Instagram: @bagian_organisasi_anambas. 4. Email: konsultasi.pengaduan.setda@anambaskab.go.id. 5. Website: bagianorganisasi.anambaskab.go.id. 6. SP4N-LAPOR.

KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023. 4. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan/konsultasi dilengkapi sirkulasi udara yang baik/AC. 2. Meja dan kursi pelayanan. 3. Komputer/laptop. 4. Printer. 5. Jaringan internet. 6. Aplikasi pengolah kata, pengolah data, dan media penyimpanan data. 7. Alat tulis kantor. 8. Portal SISTAGOR dan aplikasi LAYANI Mandiri.
3	Kompetensi Pelaksana	A. Petugas Administrasi/Front Office 1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat. 2. Mampu mengelola administrasi surat masuk, surat keluar, dan dokumentasi layanan. 3. Mampu menggunakan komputer dan aplikasi perkantoran. 4. Memiliki kemampuan komunikasi pelayanan yang baik, sopan, dan responsif. 5. Memahami alur pelayanan fasilitasi PEKPPP Mandiri. B. Tim Teknis/Back Office 1. Pendidikan minimal S1 atau memiliki kompetensi teknis yang relevan. 2. Memahami ketentuan PEKPPP dan instrumen penilaian pelayanan publik. 3. Mampu mengoperasikan portal SISTAGOR dan aplikasi LAYANI Mandiri. 4. Mampu memverifikasi isian F01 dan data dukung sesuai indikator. 5. Mampu melakukan validasi, rekapitulasi hasil, dan penyusunan catatan tindak lanjut. 6. Mampu memberikan asistensi teknis kepada Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4	Pengawasan Internal	1. Kepala Bagian Organisasi. 2. Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah. 3. Sekretaris Daerah sesuai kebutuhan dan kewenangan.
5	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 4 orang, terdiri atas:

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
		1 orang petugas administrasi/Front Office; 2 orang tim teknis/fungsional yang menangani PEKPPP Mandiri dan aplikasi LAYANI Mandiri; dan 1 orang pejabat pengendali/penanggung jawab layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Bagian Organisasi menjamin bahwa fasilitasi PEKPPP Mandiri dilaksanakan sesuai standar pelayanan, tidak dipungut biaya, dilakukan oleh pelaksana yang kompeten, serta menghasilkan Rekapitulasi Hasil PEKPPP Mandiri melalui LAYANI Mandiri pada portal SISTAGOR berdasarkan data dukung dan ketentuan yang dapat dipertanggungjawabkan. Rekapitulasi hasil PEKPPP Mandiri bukan merupakan nilai/penetapan PEKPPP nasional apabila penilaian atau penetapan tersebut menjadi kewenangan Kementerian PANRB atau pihak eksternal.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data akun, isian F01, dan URL/dokumen data dukung digunakan hanya untuk kepentingan fasilitasi PEKPPP Mandiri. 2. Data digital dan dokumen pendukung dijaga kerahasiaan, keutuhan, dan keabsahannya sesuai kewenangan pengelolaan aplikasi. 3. Pelayanan dilaksanakan secara tertib dan aman, serta memberikan kepastian terhadap tahapan proses, informasi, dan hasil layanan. 4. Pelayanan memperhatikan keamanan ruang kerja, keselamatan kerja, jalur evakuasi, alat pemadam kebakaran, titik kumpul, dan fasilitas P3K.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan oleh Kepala Bagian Organisasi secara berkala. 2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring penyelesaian layanan, reviu hasil fasilitasi, dan umpan balik dari pengguna layanan. 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan paling sedikit 1 kali dalam 1 tahun. 4. Hasil evaluasi ditindaklanjuti untuk perbaikan layanan, penyempurnaan instrumen, dan peningkatan kompetensi pelaksana.