

STANDAR PELAYANAN

Unit Penyelenggara Pelayanan : Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
Jenis Pelayanan : Fasilitasi Penilaian Mandiri Kapabilitas Kelembagaan.

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
1	Persyaratan Pelayanan.	- Surat permohonan fasilitasi dari Kepala Perangkat Daerah atau surat pemberitahuan jadwal penilaian dari Bagian Organisasi. - Isian awal instrumen Penilaian Mandiri Kapabilitas Kelembagaan, apabila tersedia. - Data dukung kelembagaan, paling sedikit memuat struktur organisasi, tugas dan fungsi, proses bisnis, kinerja organisasi, sumber daya manusia, dan tata laksana.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.	STANDAR PELAYANAN – FASILITASI PENILAIAN MANDIRI KAPABILITAS KELEMBAGAAN SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR DIAGRAM ALUR SP-FPMK-01 Versi 1.0 / 2024 1. BAGIAN ORGANISASI (Penginisiasi & Fasilitator) 2. PERANGKAT DAERAH (Pengisi Data) 3. FRONT OFFICE & KABAG ORG (Administrasi & Disposisi) 4. PEJABAT FUNGSIONAL (Telaah & Penyelarasan) KETERANGAN SIMBOL - Mulai / Selesai - Proses - Keputusan (Decision) - Alur "Tidak" / Kembali - Alur "Ya" / Lanjut - Sub-proses / Loop DOKUMEN / DATA YANG DIPERIKSA - Form isian penilaian mandiri - SK pembentukan perangkat daerah - Tupoksi / Uraian tugas - Data pegawai dan struktur organisasi - Dokumen pendukung lainnya CATATAN PENTING - Pengisian dan kelengkapan data mengikuti ketentuan penilaian kapabilitas kelembagaan. - Data tidak lengkap akan dikembalikan ke PD disertai catatan perbaikan. - Validasi akhir dilakukan oleh PD hingga data dinyatakan valid. - Dokumen hasil fasilitasi menjadi dasar penetapan kapabilitas kelembagaan PD. LEGENDA AKTOR - Bagian Organisasi - Perangkat Daerah - Front Office & Kabag Organisasi - Pejabat Fungsional / Pelaksana

Keterangan:

- Layanan dimulai berdasarkan pemberitahuan/jadwal penilaian dari Bagian Organisasi.
- Perangkat Daerah menyampaikan isian awal dan data dukung kelembagaan kepada Bagian Organisasi.
- Petugas Administrasi/Front Office menerima, mencatat, dan memeriksa kelengkapan awal data dukung.

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
		4. Kepala Bagian Organisasi mendisposisikan permohonan/hasil pengumpulan data kepada pejabat fungsional/pelaksana terkait. 5. Bagian Organisasi bersama Perangkat Daerah melakukan fasilitasi pengisian, penelaahan, dan penyelarasan data dukung penilaian mandiri. 6. Perangkat Daerah melakukan perbaikan/validasi akhir atas isian dan data dukung apabila diperlukan. 7. Bagian Organisasi menyusun dan menyampaikan dokumen hasil fasilitasi Penilaian Mandiri Kapabilitas Kelembagaan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian.	Paling lama 5 hari kerja sejak dokumen persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Jangka waktu tidak termasuk waktu yang diperlukan Perangkat Daerah untuk melengkapi, memperbaiki, atau memvalidasi data dukung, serta proses verifikasi/penetapan oleh pihak eksternal apabila ada.
4	Biaya/Tarif.	Tidak dipungut biaya/gratis.
5	Produk Layanan.	Dokumen Hasil Fasilitasi Penilaian Mandiri Kapabilitas Kelembagaan beserta Data Dukung.
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2026 tentang Penilaian Kapabilitas Kelembagaan pada Instansi Pemerintah.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan/konsultasi dilengkapi sirkulasi udara yang baik/AC. 2. Meja dan kursi pelayanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
		3. Komputer/laptop. 4. Printer. 5. Jaringan internet. 6. Aplikasi pengolah kata, pengolah data, dan media penyimpanan data. 7. Alat tulis kantor.
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 Penilaian Mandiri Kapabilitas Kelembagaan. B. Tim Teknis/Back Office 1. Pendidikan minimal S1 atau memiliki kompetensi teknis yang relevan. 2. Memahami ketentuan penilaian kapabilitas kelembagaan pada instansi pemerintah. 3. Memahami struktur organisasi, proses bisnis, tata laksana, dan kinerja Perangkat Daerah. 4. Mampu menelaah instrumen dan data dukung kelembagaan secara cermat. 5. Mampu memberikan asistensi pengisian, verifikasi internal, dan penyusunan hasil fasilitasi. 6. Mampu mengelola data dukung kelembagaan secara tertib dan dapat dipertanggungjawabkan.
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: 1. 1 orang petugas administrasi/Front Office; 2. 2 orang tim teknis/fungsional yang menangani penilaian kapabilitas kelembagaan; dan 3. 1 orang pejabat pengendali/penanggung jawab layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Bagian Organisasi menjamin bahwa fasilitasi Penilaian Mandiri Kapabilitas Kelembagaan dilaksanakan sesuai standar pelayanan, tidak dipungut biaya, dilakukan oleh pelaksana yang kompeten, serta menghasilkan Dokumen Hasil Fasilitasi Penilaian Mandiri Kapabilitas Kelembagaan beserta data dukung berdasarkan data dukung dan ketentuan yang dapat dipertanggungjawabkan. Hasil fasilitasi merupakan bahan penilaian mandiri dan tidak dimaknai sebagai penetapan akhir indeks/nilai apabila penetapan tersebut menjadi kewenangan instansi pembina atau pihak eksternal.

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(3)</i>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan dokumen yang disampaikan Perangkat Daerah digunakan hanya untuk kepentingan fasilitasi Penilaian Mandiri Kapabilitas Kelembagaan. 2. Data dan dokumen dijaga kerahasiaan, keutuhan, dan keabsahannya. 3. Dokumen disusun berdasarkan hasil telaah terhadap instrumen, data, informasi, dan bukti dukung yang tersedia. 4. Pelayanan dilaksanakan secara tertib dan aman, serta memberikan kepastian terhadap tahapan proses, informasi, dan hasil layanan. 5. 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 Perangkat Daerah. 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan paling sedikit 1 kali dalam 1 tahun. 4. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan layanan, penyempurnaan instrumen, dan peningkatan kompetensi pelaksana.