

STANDAR PELAYANAN

Unit Penyelenggara Pelayanan : Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
Jenis Pelayanan : Fasilitasi Penilaian Tingkat Kematangan Organisasi.

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
1	Persyaratan Pelayanan.	- Akun aktif/narahubung Perangkat Daerah pada portal SISTAGOR. - Pengisian instrumen dan pengunggahan bukti dukung sesuai indikator Penilaian Tingkat Kematangan Organisasi pada aplikasi SISTAGOR.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.	STANDAR PELAYANAN – FASILITASI PENILAIAN TINGKAT KEMATANGAN ORGANISASI SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR KETERANGAN SIMBOL - Mulai / Selesai - Proses - Keputusan (Decision) - Alur Proses - Alur Kembali / Loop DOKUMEN / DATA YANG DIGUNAKAN - Instrumen Penilaian Tingkat Kematangan Organisasi - Data Dukung (SK, Tupoksi, Struktur, Renja, Laporan, Data Kepegawaian, dll) - Catatan Verifikasi & Validasi - Hasil Penilaian Tingkat Kematangan - Keputusan Bupati CATATAN PENTING - Jadwal penilaian disampaikan minimal H-14 sebelum pelaksanaan. - PD wajib mengunggah data dukung sesuai ketentuan pada SISTAGOR. - Verifikasi dilakukan hingga data dinyatakan valid dan lengkap. - Hasil penilaian menjadi dasar penetapan tingkat kematangan organisasi PD. LEGENDA AKTOR - Bagian Organisasi (Kabag & Pejabat Fungsional) - Perangkat Daerah (PD) - Aplikasi SISTAGOR KETERANGAN SINGKAT Alur ini menggambarkan proses fasilitasi penilaian tingkat kematangan organisasi perangkat daerah melalui aplikasi SISTAGOR secara valid, akuntabel, dan berkelanjutan.

Keterangan :

- Bagian Organisasi menyampaikan informasi/jadwal penilaian dan membuka akses Aplikasi Kematangan Perangkat Daerah pada portal SISTAGOR.
- Perangkat Daerah mengakses Aplikasi Kematangan Perangkat Daerah pada portal SISTAGOR untuk mengisi instrumen dan mengunggah data dukung.
- Kepala Bagian Organisasi menugaskan pejabat fungsional/pelaksana terkait untuk melakukan pemantauan, fasilitasi, dan verifikasi isian pada aplikasi SISTAGOR.
- Pejabat fungsional/pelaksana terkait melakukan verifikasi dan validasi isian serta data dukung pada aplikasi.
- Bagian Organisasi memberikan asistensi kepada Perangkat Daerah dalam hal terdapat isian atau bukti dukung yang perlu dilengkapi, diperbaiki, atau disesuaikan.
- Perangkat Daerah melengkapi atau memperbaiki isian/data dukung apabila terdapat catatan verifikasi.
- Bagian Organisasi menyusun hasil penilaian dan memproses Keputusan Bupati tentang Tingkat Kematangan Penataan Perangkat Daerah.

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
3	Jangka Waktu Penyelesaian.	Paling lama 20 hari kerja sejak seluruh Perangkat Daerah yang menjadi objek penilaian menyampaikan isian dan data dukung lengkap dan benar pada Aplikasi Kematangan Perangkat Daerah. Jangka waktu tidak termasuk waktu pengisian oleh Perangkat Daerah, perbaikan data dukung, gangguan aplikasi, dan proses paraf/penandatanganan pimpinan.
4	Biaya/Tarif.	Tidak dipungut biaya/gratis.
5	Produk Layanan.	Keputusan Bupati tentang Tingkat Kematangan Penataan Perangkat Daerah.
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 Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah.
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 Kematangan Perangkat Daerah.
3	Kompetensi Pelaksana	A. Petugas Administrasi/Front Office 1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat.

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
		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 Tingkat Kematangan Organisasi. B. Tim Teknis/Back Office 1. Pendidikan minimal S1 atau memiliki kompetensi teknis yang relevan. 2. Memahami ketentuan penataan Perangkat Daerah dan penilaian tingkat kematangan organisasi. 3. Mampu mengoperasikan portal SISTAGOR dan Aplikasi Kematangan Perangkat Daerah. 4. Mampu memverifikasi isian instrumen dan data dukung kelembagaan pada aplikasi. 5. Mampu menyusun rekapitulasi hasil penilaian dan bahan Keputusan Bupati. 6. Mampu memberikan asistensi penggunaan aplikasi kepada Perangkat Daerah.
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 Tingkat Kematangan Organisasi; dan 3. 1 orang pejabat pengendali/penanggung jawab layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Bagian Organisasi menjamin bahwa fasilitasi Penilaian Tingkat Kematangan Organisasi dilaksanakan sesuai standar pelayanan, tidak dipungut biaya, dilakukan oleh pelaksana yang kompeten, serta menghasilkan Keputusan Bupati tentang Tingkat Kematangan Penataan Perangkat Daerah berdasarkan data dukung dan ketentuan yang dapat dipertanggungjawabkan. Produk layanan disusun berdasarkan isian, data dukung, hasil verifikasi, dan validasi pada Aplikasi Kematangan Perangkat Daerah dalam portal SISTAGOR.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan dokumen yang diinput/diunggah pada Aplikasi Kematangan Perangkat Daerah digunakan hanya untuk kepentingan penilaian tingkat kematangan organisasi. 2. Akun, 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(3)</i>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan oleh Kepala Bagian Organisasi secara berkala. 2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring penyelesaian layanan pada portal SISTAGOR, reuiu 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.