

STANDAR PELAYANAN

Unit Penyelenggara Pelayanan : Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
 Jenis Pelayanan : Fasilitasi Penyusunan Peta Proses Bisnis.

KOMPONEN *SERVICE DELIVERY*

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
1	Persyaratan Pelayanan.	- Surat permohonan fasilitasi dari Kepala Perangkat Daerah. - Daftar tugas, fungsi, dan aktivitas/proses kerja yang akan dipetakan. - Dokumen atau data pendukung yang telah tersedia, seperti dokumen perencanaan, dokumen kinerja, SOTK, standar pelayanan, SOP, peta proses bisnis sebelumnya, dan/atau dokumen lain yang relevan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.	FLOWCHART SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS LEGENDA : ● MULAI ● SELESAI PROSES KEPUTUSAN (DECISION) PERBAIKAN / PENGULANGAN ➔ ARAH ALUR i Peta Proses Bisnis disusun sesuai PermenPANRB tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis. Hasil akhir menjadi dasar peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan Perangkat Daerah. Keterangan: - Perangkat Daerah menyampaikan surat permohonan fasilitasi beserta dokumen persyaratan kepada Bagian Organisasi. - Petugas Administrasi/Front Office menerima, mencatat, dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
		3. Kepala Bagian Organisasi mendisposisikan permohonan kepada pejabat fungsional/pelaksana terkait. 4. Pejabat fungsional/pelaksana terkait melakukan telaah awal terhadap tugas, fungsi, aktivitas/proses kerja, dan dokumen pendukung yang tersedia. 5. Bagian Organisasi bersama Perangkat Daerah melakukan fasilitasi pembahasan dan penyelarasan Peta Proses Bisnis. 6. Bagian Organisasi bersama Perangkat Daerah menyusun dan memverifikasi rancangan Peta Proses Bisnis sesuai ketentuan. 7. Dokumen Peta Proses Bisnis yang telah difasilitasi/disempurnakan disampaikan kepada Perangkat Daerah.
3	Jangka Waktu Penyelesaian.	Paling lama 15 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.
4	Biaya/Tarif.	Tidak dipungut biaya/gratis.
5	Produk Layanan.	Dokumen Peta Proses Bisnis Terverifikasi.
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 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah. 3. Peraturan Bupati Kepulauan Anambas Nomor 14 Tahun 2024 tentang Sistem Kerja untuk Penyederhanaan Birokrasi.
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, 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
		3. Mampu menggunakan komputer dan aplikasi perkantoran. 4. Memiliki kemampuan komunikasi pelayanan yang baik, sopan, dan responsif. 5. Memahami alur pelayanan fasilitasi penyusunan Peta Proses Bisnis. B. Tim Teknis/Back Office 1. Pendidikan minimal S1 atau memiliki kompetensi teknis yang relevan. 2. Memahami ketentuan penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah. 3. Memahami tugas dan fungsi, layanan, indikator kinerja, dan keterkaitan proses antarunit. 4. Mampu memetakan proses utama, proses pendukung, dan proses manajemen secara logis. 5. Mampu menelaah kesesuaian Peta Proses Bisnis dengan struktur organisasi dan dokumen perencanaan. 6. Mampu memberikan rekomendasi perbaikan Peta Proses Bisnis yang operasional.
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 Peta Proses Bisnis; dan 3. 1 orang pejabat pengendali/penanggung jawab layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Bagian Organisasi menjamin bahwa fasilitasi penyusunan Peta Proses Bisnis dilaksanakan sesuai standar pelayanan, tidak dipungut biaya, dilakukan oleh pelaksana yang kompeten, serta menghasilkan Dokumen Peta Proses Bisnis Terverifikasi berdasarkan data dukung dan ketentuan yang dapat dipertanggungjawabkan. Pengesahan dan penerapan Peta Proses Bisnis menjadi tanggung jawab Perangkat Daerah sesuai kewenangannya.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan dokumen yang disampaikan pengguna layanan digunakan hanya untuk kepentingan fasilitasi penyusunan Peta Proses Bisnis. 2. Data dan dokumen dijaga kerahasiaan, keutuhan, dan keabsahannya. 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
		3. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan paling sedikit 1 kali dalam 1 tahun. 4. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan layanan, penyempurnaan instrumen pendampingan, dan peningkatan kompetensi pelaksana.