

STANDAR PELAYANAN

Unit Penyelenggara Pelayanan : Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
 Jenis Pelayanan : Fasilitasi Penyusunan SOP.

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
1	Persyaratan Pelayanan.	- Surat permohonan fasilitasi dari Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja. - Daftar SOP yang akan disusun, paling sedikit memuat nama kegiatan/layanan/proses kerja dan unit kerja pelaksana. - Draf SOP dan/atau data pendukung proses kerja yang telah tersedia, seperti Standar Pelayanan, Peta Proses Bisnis, uraian tugas, alur kerja, formulir, dokumen yang digunakan, dan/atau ketentuan teknis terkait, apabila tersedia.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.	FLOWCHART SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENYUSUNAN SOP LEGENDA : ● MULAI ● SELESAI PROSES KEPUTUSAN (DECISION) PERBAIKAN / PENGULANGAN → ARAH ALUR i • SOP disusun sesuai kaidah penulisan SOP yang berlaku (PermenPANRB Nomor 35 Tahun 2012). • Dokumen SOP terverifikasi menjadi pedoman pelaksanaan proses kerja dan peningkatan kualitas layanan. Keterangan: Perangkat Daerah menyampaikan surat permohonan fasilitasi beserta dokumen persyaratan kepada Bagian Organisasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
		2. Petugas Administrasi/Front Office menerima, mencatat, dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan. 3. Kepala Bagian Organisasi mendisposisikan permohonan kepada pejabat fungsional/pelaksana terkait. 4. Pejabat fungsional/pelaksana terkait melakukan telaah awal terhadap daftar SOP, draf SOP, dan/atau data pendukung proses kerja yang tersedia. 5. Bagian Organisasi bersama Perangkat Daerah/Unit Kerja melakukan fasilitasi pembahasan dan penyelarasan SOP. 6. Perangkat Daerah/Unit Kerja melakukan perbaikan dan validasi akhir atas draf SOP. 7. Bagian Organisasi menyampaikan Dokumen SOP Terverifikasi kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja.
3	Jangka Waktu Penyelesaian.	Paling lama 2 hari kerja sejak dokumen persyaratan dinyatakan lengkap dan benar. Jangka waktu tidak termasuk waktu perbaikan/validasi oleh Perangkat Daerah/Unit Kerja atau penetapan SOP oleh pejabat berwenang.
4	Biaya/Tarif.	Tidak dipungut biaya/gratis.
5	Produk Layanan.	Dokumen SOP 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 Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. 4. Peraturan Bupati Kepulauan Anambas Nomor 70 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas.
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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
		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 penyusunan SOP. B. Tim Teknis/Back Office 1. Pendidikan minimal S1 atau memiliki kompetensi teknis yang relevan. 2. Memahami ketentuan mengenai penyusunan SOP pada instansi pemerintah. 3. Memahami keterkaitan SOP dengan Peta Proses Bisnis dan pelaksanaan tugas unit kerja. 4. Mampu menelaah kesesuaian alur, pelaksana, mutu baku, output, dan format SOP. 5. Mampu memfasilitasi pembahasan dan penyelarasan draf SOP. 6. Mampu memberikan rekomendasi perbaikan SOP yang operasional dan tidak tumpang tindih.
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 penyusunan SOP; dan 3. 1 orang pejabat pengendali/penanggung jawab layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Bagian Organisasi menjamin bahwa fasilitasi penyusunan SOP dilaksanakan sesuai standar pelayanan, tidak dipungut biaya, dilakukan oleh pelaksana yang kompeten, serta menghasilkan dokumen SOP yang disusun berdasarkan data dukung Perangkat Daerah dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dokumen SOP Terverifikasi merupakan bahan penetapan dan penerapan oleh Perangkat Daerah, dan tidak dimaknai sebagai penetapan SOP oleh Bagian Organisasi.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan dokumen yang disampaikan pengguna layanan digunakan hanya untuk kepentingan fasilitasi penyusunan SOP. 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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(3)</i>
		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 digunakan untuk perbaikan layanan, penyempurnaan instrumen pendampingan, dan peningkatan kompetensi pelaksana.