

## STANDAR PELAYANAN

Unit Penyelenggara Pelayanan : Bagian Organisasi Sekretariat Daerah  
 Jenis Pelayanan : Fasilitas Penyusunan Standar Pelayanan.

### KOMPONEN SERVICE DELIVERY

| NO  | KOMPONEN                         | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) | (2)                              | (3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1   | Persyaratan Pelayanan.           | <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat permohonan fasilitasi dari Kepala Perangkat Daerah atau pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</li> <li>Daftar jenis layanan dan produk layanan yang akan disusun Standar Pelayanannya.</li> <li>Rancangan awal Standar Pelayanan dan/atau data dukung penyelenggaraan layanan yang telah tersedia.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2   | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. | <p style="text-align: center;"><b>FLOWCHART SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN</b></p> <pre> graph TD     MULAI([MULAI]) --&gt; 1[1. Menyampaikan permohonan fasilitasi beserta dokumen persyaratan ke Bagian Organisasi]     1 --&gt; 2[2. Menerima, mencatat, dan memeriksa kelengkapan awal dokumen]     2 --&gt; 3{3. Apakah dokumen lengkap?}     3 -- TIDAK --&gt; 4[Dokumen tidak lengkap, kembalikan ke PD/Unit Penyelenggara untuk dilengkapi (perbaiki)]     4 --&gt; 1     3 -- YA --&gt; 5[5. Kepala Bagian Organisasi mendisposisikan permohonan kepada pejabat fungsional / pelaksana terkait]     5 --&gt; 6[6. Pejabat fungsional/pelaksana melakukan telaah awal terhadap daftar jenis layanan, produk layanan, rancangan awal Standar Pelayanan, dan data dukung yang tersedia]     6 --&gt; 7[7. Melakukan fasilitasi pembahasan dan penyesuaian komponen Standar Pelayanan bersama PD/Unit]     7 --&gt; 8[8. Melakukan fasilitasi pembahasan dan penyesuaian komponen Standar Pelayanan bersama PD/Unit]     8 --&gt; 9[9. Menyampaikan Draf Standar Pelayanan Terverifikasi untuk proses penetapan/publikasi oleh unit penyelenggara]     9 --&gt; SELESAI([SELESAI])     </pre> <p><b>LEGENDA :</b> <span style="color: green;">●</span> MULAI <span style="color: red;">●</span> SELESAI <span style="border: 1px solid blue; padding: 2px;"> </span> PROSES <span style="color: yellow;">◆</span> KEPUTUSAN (DECISION) <span style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> </span> PERBAIKAN / PENGULANGAN <span style="color: blue;">→</span> ARAH ALUR</p> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyampaikan permohonan fasilitasi beserta dokumen persyaratan kepada Bagian Organisasi.</li> <li>Petugas Administrasi/Front Office menerima, mencatat, dan memeriksa kelengkapan awal dokumen.</li> </ol> |

| NO  | KOMPONEN                                           | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) | (2)                                                | (3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|     |                                                    | 3. Kepala Bagian Organisasi mendisposisikan permohonan kepada pejabat fungsional/pelaksana terkait.<br>4. Pejabat fungsional/pelaksana terkait melakukan telaah awal terhadap daftar jenis layanan, produk layanan, rancangan awal Standar Pelayanan, dan data dukung yang tersedia.<br>5. Bagian Organisasi bersama Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik melakukan fasilitasi pembahasan dan penyelarasan komponen Standar Pelayanan.<br>6. Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik melakukan perbaikan dan validasi akhir atas draf Standar Pelayanan.<br>7. Bagian Organisasi menyampaikan Draft Standar Pelayanan Terverifikasi untuk proses penetapan/publikasi oleh unit penyelenggara. |
| 3   | Jangka Waktu Penyelesaian.                         | Paling lama <b>2 hari kerja</b> sejak dokumen persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.<br><br>Jangka waktu tidak termasuk waktu perbaikan oleh Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pelaksanaan Forum Konsultasi Publik, penetapan, atau publikasi Standar Pelayanan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4   | Biaya/Tarif.                                       | Tidak dipungut biaya/gratis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5   | Produk Layanan.                                    | Draf Standar Pelayanan Terverifikasi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6   | Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi. | 1. Tatap muka/konsultasi langsung ke Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.<br>2. Telepon/SMS/WhatsApp: 081255557074.<br>3. Instagram: @bagian_organisasi_anambas.<br>4. Email: <a href="mailto:konsultasi.pengaduan.setda@anambaskab.go.id">konsultasi.pengaduan.setda@anambaskab.go.id</a> .<br>5. Website: bagianorganisasi.anambaskab.go.id.<br>6. SP4N-LAPOR.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### KOMPONEN MANUFACTURING

| NO  | KOMPONEN                                 | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) | (2)                                      | (3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1   | Dasar Hukum                              | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.<br>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.<br>4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. |
| 2   | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | 1. Ruang pelayanan/konsultasi dilengkapi sirkulasi udara yang baik/AC.<br>2. Meja dan kursi pelayanan.<br>3. Komputer/laptop.<br>4. Printer.<br>5. Jaringan internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) | (2)                                        | (3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|     |                                            | 6. Aplikasi pengolah kata, pengolah data, dan media penyimpanan data.<br>7. Alat tulis kantor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                       | <p><b>A. Petugas Administrasi/Front Office</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal SMA/ sederajat.</li> <li>2. Mampu mengelola administrasi surat masuk, surat keluar, dan dokumentasi layanan.</li> <li>3. Mampu menggunakan komputer dan aplikasi perkantoran.</li> <li>4. Memiliki kemampuan komunikasi pelayanan yang baik, sopan, dan responsif.</li> <li>5. Memahami alur pelayanan fasilitasi penyusunan Standar Pelayanan.</li> </ol> <p><b>B. Tim Teknis/Back Office</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal S1 atau memiliki kompetensi teknis yang relevan.</li> <li>2. Memahami ketentuan pelayanan publik dan penyusunan Standar Pelayanan.</li> <li>3. Memahami komponen Service Delivery dan Manufacturing dalam Standar Pelayanan.</li> <li>4. Mampu menelaah konsistensi nama layanan, produk layanan, pengguna layanan, persyaratan, prosedur, waktu, biaya, dan pengaduan.</li> <li>5. Mampu memfasilitasi pembahasan dan penyelarasan draf Standar Pelayanan.</li> <li>6. Mampu memberikan rekomendasi perbaikan yang operasional dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> </ol> |
| 4   | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bagian Organisasi.</li> <li>2. Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah.</li> <li>3. Sekretaris Daerah sesuai kebutuhan dan kewenangan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5   | Jumlah Pelaksana                           | Paling sedikit 4 orang, terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 orang petugas administrasi/Front Office;</li> <li>2. 2 orang tim teknis/fungsional yang menangani pelayanan publik; dan</li> <li>3. 1 orang pejabat pengendali/penanggung jawab layanan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6   | Jaminan Pelayanan                          | <p>Bagian Organisasi menjamin bahwa fasilitasi penyusunan Standar Pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan, tidak dipungut biaya, dilakukan oleh pelaksana yang kompeten, serta menghasilkan Draf Standar Pelayanan Terverifikasi berdasarkan data dukung dan ketentuan yang dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>Penetapan, publikasi, dan penerapan Standar Pelayanan menjadi tanggung jawab Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai kewenangannya.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7   | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data dan dokumen yang disampaikan pengguna layanan digunakan hanya untuk kepentingan fasilitasi penyusunan Standar Pelayanan.</li> <li>2. Data dan dokumen dijaga kerahasiaan, keutuhan, dan keabsahannya.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>NO</b>  | <b>KOMPONEN</b>            | <b>URAIAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>(1)</i> | <i>(2)</i>                 | <i>(3)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|            |                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Draf Standar Pelayanan disusun berdasarkan hasil telaah terhadap jenis layanan, produk layanan, komponen Standar Pelayanan, dan data dukung yang tersedia.</li> <li>4. Pelayanan dilaksanakan secara tertib dan aman, serta memberikan kepastian terhadap tahapan proses, informasi, dan hasil layanan.</li> <li>5. Pelayanan memperhatikan keamanan ruang kerja, keselamatan kerja, jalur evakuasi, alat pemadam kebakaran, titik kumpul, dan fasilitas P3K.</li> </ol>                         |
| 8          | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dilakukan oleh Kepala Bagian Organisasi secara berkala.</li> <li>2. Evaluasi dilakukan melalui monitoring penyelesaian layanan, reviu hasil fasilitasi, dan umpan balik dari Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</li> <li>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan paling sedikit 1 kali dalam 1 tahun.</li> <li>4. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan layanan, penyempurnaan instrumen pendampingan, dan peningkatan kompetensi pelaksana.</li> </ol> |