

STANDAR PELAYANAN

Unit Penyelenggara Pelayanan : Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
Jenis Pelayanan : Fasilitasi Rencana Aksi Reformasi Birokrasi.

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
1	Persyaratan Pelayanan.	- Surat permohonan fasilitasi dari Kepala Perangkat Daerah atau surat permintaan penyusunan Rencana Aksi Reformasi Birokrasi dari Bagian Organisasi. - Draf/isian awal Rencana Aksi Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah. - Data dukung sesuai tema/indikator Reformasi Birokrasi yang menjadi tanggung jawab Perangkat Daerah. - Dokumen perencanaan, kinerja, tindak lanjut evaluasi, atau dokumen pendukung lain yang relevan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.	FLOWCHART SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR STANDAR PELAYANAN FASILITASI RENCANA AKSI REFORMASI BIROKRASI Keterangan: - Layanan fasilitasi Rencana Aksi Reformasi Birokrasi dilaksanakan berdasarkan permohonan Perangkat Daerah atau tindak lanjut permintaan penyusunan dari Bagian Organisasi. - Perangkat Daerah menyampaikan draf/isian awal Rencana Aksi Reformasi Birokrasi dan/atau data dukung yang tersedia kepada Bagian Organisasi. - Petugas menerima, mencatat, dan memeriksa kelengkapan awal dokumen.

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
		4. Kepala Bagian Organisasi menugaskan pejabat fungsional/pelaksana terkait untuk melakukan fasilitasi dan reuiu Rencana Aksi Reformasi Birokrasi. 5. Pejabat fungsional/pelaksana terkait melakukan telaah terhadap kesesuaian isu/permasalahan, rencana kegiatan, indikator, target, penanggung jawab, waktu pelaksanaan, output, dan data dukung dengan kebijakan Reformasi Birokrasi. 6. Bagian Organisasi memberikan asistensi dan rekomendasi perbaikan terhadap draf Rencana Aksi Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah. 7. Draft Rencana Aksi Reformasi Birokrasi yang telah difasilitasi/disempurnakan disampaikan kepada Perangkat Daerah sebagai bahan pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan Reformasi Birokrasi.
3	Jangka Waktu Penyelesaian.	Paling lama 5 hari kerja sejak draf/isian awal Rencana Aksi Reformasi Birokrasi dan data dukung dinyatakan lengkap dan benar. Jangka waktu tidak termasuk waktu yang diperlukan Perangkat Daerah untuk melengkapi, memperbaiki, memvalidasi data dukung, atau mengoordinasikan substansi rencana aksi dengan unit terkait.
4	Biaya/Tarif.	Tidak dipungut biaya/gratis.
5	Produk Layanan.	Draf Rencana Aksi Reformasi Birokrasi 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. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024. 4. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Periode Transisi Tahun 2025.
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.

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
		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 Rencana Aksi Reformasi Birokrasi. B. Tim Teknis/Back Office 1. Pendidikan minimal S1 atau memiliki kompetensi teknis yang relevan. 2. Memahami kebijakan Reformasi Birokrasi, RB General, RB Tematik, dan penyusunan rencana aksi. 3. Mampu menelaah keterkaitan tema, indikator, target, kegiatan, output, jadwal, dan penanggung jawab rencana aksi. 4. Mampu menelaah data dukung dan tindak lanjut evaluasi Reformasi Birokrasi. 5. Mampu memberikan catatan perbaikan rencana aksi yang operasional dan terukur. 6. Mampu mengelola dokumen Reformasi Birokrasi secara tertib.
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 Reformasi Birokrasi; dan 3. 1 orang pejabat pengendali/penanggung jawab layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Bagian Organisasi menjamin bahwa fasilitasi Rencana Aksi Reformasi Birokrasi dilaksanakan sesuai standar pelayanan, tidak dipungut biaya, dilakukan oleh pelaksana yang kompeten, serta menghasilkan draf Rencana Aksi Reformasi Birokrasi terverifikasi berdasarkan data dukung Perangkat Daerah dan ketentuan kebijakan Reformasi Birokrasi. Draf Rencana Aksi Reformasi Birokrasi Terverifikasi merupakan bahan pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan Reformasi Birokrasi, dan tidak dimaknai sebagai jaminan atas nilai evaluasi Reformasi Birokrasi tertentu.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data dan dokumen yang disampaikan pengguna layanan digunakan hanya untuk kepentingan fasilitasi Rencana Aksi Reformasi Birokrasi. 2. Data dan dokumen dijaga kerahasiaan, keutuhan, dan keabsahannya.

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(3)</i>
		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, reuiu 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.