

STANDAR PELAYANAN

Unit Penyelenggara Pelayanan : Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
 Jenis Pelayanan : Fasilitas Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN).

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
1	Persyaratan Pelayanan.	- Surat permohonan fasilitasi SIPPN dari Kepala Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik atau surat pemberitahuan resmi pemutakhiran data SIPPN dari Bagian Organisasi. - Admin/operator SIPPN pada Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. - Akun SIPPN aktif atau data yang diperlukan untuk permintaan/pemutakhiran akun. - Dokumen Standar Pelayanan terbaru yang akan diinput/dimutakhirkan pada SIPPN.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.	FLOWCHART SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR STANDAR PELAYANAN FASILITASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SIPPN) <pre> graph TD subgraph PERANGKAT_DAERAH [PERANGKAT DAERAH / UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK] direction TB 1B[1B Permohonan fasilitasi input/pemutakhiran data SIPPN dari Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara kepada Bagian Organisasi] 2[2 Menyiapkan data Standar Pelayanan dan akun / narahubung SIPPN • Standar Pelayanan terbaru (9 komponen) • Akun SIPPN (username & password) • Narahubung / operator • Dokumen pendukung] 6[6 Melengkapi / memperbaiki data sesuai catatan hasil telaah dari Bagian Organisasi] end subgraph BAGIAN_ORGANISASI [BAGIAN ORGANISASI (Front Office, Kepala Bagian, Pejabat Fungsional, Tim)] direction TB MULAI[MULAI] 1A[1A Pemberitahuan / pemutakhiran data dari Bagian Organisasi kepada Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara] 3[3 Menerima, mencatat, dan memeriksa kelengkapan awal kebutuhan fasilitasi] D1{D1 Apakah data Standar Pelayanan dan akun / narahubung SIPPN sudah lengkap?} 4[4 Kepala Bagian Organisasi mendisposisikan layanan kepada pejabat fungsional/pelaksana terkait] 5[5 Pejabat fungsional/pelaksana menelaah kelengkapan data dan memfasilitasi penginputan/pemutakhiran data Standar Pelayanan pada SIPPN] D2{D2 Apakah terdapat catatan hasil telaah yang perlu diperbaiki?} 7[7 Mencatat Data Standar Pelayanan yang telah terinput/termutakhirkan pada SIPPN (catatan internal) dan menyimpan dokumentasi] SELESAI[SELESAI] end 1B --> 1A 1A --> 3 3 --> D1 D1 -- TIDAK (Data tidak lengkap, perbaiki) --> 2 D1 -- YA --> 4 4 --> 5 5 --> D2 D2 -- YA --> 6 D2 -- TIDAK --> 7 6 --> 2 7 --> SELESAI </pre> LEGENDA : ● MULAI ● SELESAI □ PROSES ◆ KEPUTUSAN (DECISION) □ PERBAIKAN / PENGULANGAN → ARAH ALUR Catatan Umum: - Standar Pelayanan mengacu pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PermenPANRB terkait. - SIPPN dapat diakses melalui https://sippn.menpan.go.id - Data dinyatakan lengkap jika 9 komponen Standar Pelayanan dan akun SIPPN valid.

Keterangan:

- Layanan dimulai atas pemberitahuan/pemutakhiran data dari Bagian Organisasi atau permintaan fasilitasi dari Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
		2. Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyiapkan data Standar Pelayanan dan akun/narahubung SIPPN. 3. Petugas Administrasi/Front Office menerima, mencatat, dan memeriksa kelengkapan awal kebutuhan fasilitas. 4. Kepala Bagian Organisasi mendisposisikan layanan kepada pejabat fungsional/pelaksana terkait. 5. Pejabat fungsional/pelaksana terkait menelaah kelengkapan data dan memfasilitasi penginputan/pemutakhiran data Standar Pelayanan pada SIPPN. 6. Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik melengkapi atau memperbaiki data apabila terdapat catatan hasil telaah. 7. Bagian Organisasi mencatat Data Standar Pelayanan yang telah terinput/termutakhirkan pada SIPPN.
3	Jangka Waktu Penyelesaian.	Paling lama 2 hari kerja sejak akun SIPPN aktif dan data Standar Pelayanan dinyatakan lengkap dan benar. Jangka waktu tidak termasuk waktu penyiapan/perbaikan data oleh Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, proses persetujuan akun oleh pengelola SIPPN, atau gangguan aplikasi/jaringan.
4	Biaya/Tarif.	Tidak dipungut biaya/gratis.
5	Produk Layanan.	Data Standar Pelayanan terinput/termutakhirkan pada SIPPN.
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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional.
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang pelayanan/konsultasi dilengkapi sirkulasi udara yang baik/AC. 2. Meja dan kursi pelayanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
		3. Komputer/laptop. 4. Printer. 5. Jaringan internet. 6. Aplikasi pengolah kata, pengolah data, dan media penyimpanan data. 7. Akses aplikasi SIPPN. 8. 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 SIPPN. B. Tim Teknis/Back Office 1. Pendidikan minimal S1 atau memiliki kompetensi teknis yang relevan. 2. Memahami ketentuan pelayanan publik, Standar Pelayanan, dan SIPPN. 3. Mampu mengoperasikan SIPPN sesuai kewenangan admin/narahubung. 4. Mampu menelaah kelengkapan data Standar Pelayanan untuk penginputan/pemutakhiran SIPPN. 5. Mampu memfasilitasi Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam pengelolaan data SIPPN. 6. Mampu mencatat dan memantau status data layanan pada SIPPN.
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 3 orang, terdiri atas: 1. 1 orang petugas administrasi/Front Office; dan 2. 2 orang tim teknis/fungsional yang menangani SIPPN.
6	Jaminan Pelayanan	Bagian Organisasi menjamin bahwa fasilitasi SIPPN dilaksanakan sesuai standar pelayanan, tidak dipungut biaya, dilakukan oleh pelaksana yang kompeten, serta menghasilkan Data Standar Pelayanan Terinput pada SIPPN berdasarkan data dukung dan ketentuan yang dapat dipertanggungjawabkan. Kebenaran substansi Standar Pelayanan tetap menjadi tanggung jawab Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik selaku penyelenggara layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data akun dan Data Standar Pelayanan digunakan hanya untuk kepentingan fasilitasi SIPPN. 2. 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.

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 ditindaklanjuti untuk perbaikan layanan, penyempurnaan instrumen, dan peningkatan kompetensi pelaksana.