

STANDAR PELAYANAN

Unit Penyelenggara Pelayanan : Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
Jenis Pelayanan : Fasilitasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Online.

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
1	Persyaratan Pelayanan.	- Surat permohonan fasilitasi atau tindak lanjut pembinaan SKM Online dari Bagian Organisasi. - Admin/operator SKM Online dan pejabat penanggung jawab yang ditetapkan/ditunjuk oleh Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. - Akun SKM Online aktif atau permintaan akun SKM Online sesuai mekanisme aplikasi. - Data unit dan jenis layanan yang akan disurvei.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.	FLOWCHART SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR STANDAR PELAYANAN FASILITASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ONLINE <pre> graph TD MULAI([MULAI]) --> 1B[1B Permohonan fasilitasi SKM Online dari Perangkat Daerah / Unit Penyelenggara] 1B --> 2[2 Menyiapkan admin/operator, pejabat penanggung jawab, dan akun SKM Online atau permintaan akun] 2 --> D1{D1 Apakah admin, penanggung jawab, dan akun SKM Online sudah siap/tersedia?} D1 -- YA --> 3[3 Menerima, mencatat, dan meneruskan kebutuhan fasilitasi kepada pejabat fungsional/ pelaksana terkait melalui disposisi Kepala Bagian] D1 -- TIDAK --> 2 3 --> 4[4 Memfasilitasi penataan akun, manajemen unit/jenis layanan, dan penyusunan survei pada aplikasi SKM Online] 4 --> 5[5 Melaksanakan survei dan memantau pemenuhan responden] 5 --> 6[6 Memfasilitasi analisis hasil, penyusunan laporan, dan proses TTE/ pengesahan laporan apabila diperlukan] 6 --> D2{D2 Apakah diperlukan TTE/ pengesahan laporan?} D2 -- YA --> 7[7 Menerima Laporan Hasil SKM Online untuk tindak lanjut perbaikan pelayanan] D2 -- TIDAK --> 7 7 --> SELESAI([SELESAI]) </pre> LEGENDA : ● MULAI ● SELESAI □ PROSES ◆ KEPUTUSAN (DECISION) □ PERBAIKAN / PENGULANGAN → ARAH ALUR Catatan Umum: - SKM Online dilaksanakan sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. - Aplikasi SKM Online dapat diakses melalui https://skm.menpan.go.id - Hasil SKM digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Keterangan:

- Layanan dimulai berdasarkan pemberitahuan/pembinaan dari Bagian Organisasi atau permohonan fasilitasi dari Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

NO	KOMPONEN	URAIAN
(1)	(2)	(3)
		2. Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyiapkan admin/operator, pejabat penanggung jawab, dan akun SKM Online atau permintaan akun. 3. Petugas Administrasi/Front Office menerima, mencatat, dan meneruskan kebutuhan fasilitasi kepada pejabat fungsional/pelaksana terkait melalui disposisi Kepala Bagian Organisasi. 4. Bagian Organisasi memfasilitasi penataan akun, manajemen unit/jenis layanan, dan penyusunan survei pada aplikasi SKM Online. 5. Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik melaksanakan survei dan memantau pemenuhan responden. 6. Bagian Organisasi memfasilitasi analisis hasil, penyusunan laporan, dan proses TTE/pengesahan laporan apabila diperlukan. 7. Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menerima Laporan Hasil SKM Online untuk tindak lanjut perbaikan pelayanan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian.	Paling lama 5 hari kerja sejak akun, data unit/jenis layanan, dan data dukung awal dinyatakan lengkap dan benar. Jangka waktu tidak termasuk waktu persetujuan akun oleh pengelola aplikasi, periode pelaksanaan survei, pemenuhan jumlah responden, gangguan aplikasi, dan proses TTE/pengesahan laporan.
4	Biaya/Tarif.	Tidak dipungut biaya/gratis.
5	Produk Layanan.	Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Online melalui aplikasi SKM Online.
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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
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 SKM Online. 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 SKM Online. B. Tim Teknis/Back Office 1. Pendidikan minimal S1 atau memiliki kompetensi teknis yang relevan. 2. Memahami ketentuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. 3. Mampu mengoperasikan aplikasi SKM Online sesuai peran admin/operator dan pejabat penanggung jawab. 4. Mampu memfasilitasi manajemen akun, unit/jenis layanan, penyusunan survei, pemantauan responden, analisis hasil, laporan, dan TTE/pengesahan apabila diperlukan. 5. Mampu menelaah hasil survei dan memberikan rekomendasi tindak lanjut perbaikan pelayanan. 6. Mampu memberikan asistensi penggunaan aplikasi kepada Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
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 SKM Online; dan 3. 1 orang pejabat pengendali/penanggung jawab layanan.
6	Jaminan Pelayanan	Bagian Organisasi menjamin bahwa fasilitasi SKM Online dilaksanakan sesuai standar pelayanan, tidak dipungut biaya, dilakukan oleh pelaksana yang kompeten, serta menghasilkan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Online berdasarkan data dukung dan ketentuan yang dapat dipertanggungjawabkan. Kualitas hasil SKM dipengaruhi oleh ketersediaan responden, keabsahan pengisian, periode survei, dan data yang dikelola oleh Perangkat Daerah/Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data akun, unit layanan, responden, dan hasil survei digunakan hanya untuk kepentingan fasilitasi SKM Online.

NO	KOMPONEN	URAIAN
<i>(1)</i>	<i>(2)</i>	<i>(3)</i>
		2. Data digital dan dokumen hasil survei 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. 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.