



PEMERINTAH KOTA SIBOLGA
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Dr. Sutomo Nomor 26 A Sibolga, Sumatera Utara 22513
Telepon (0631) 22000 Faksimile (0631)21143

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SIBOLGA
NOMOR : 060 / 57 / 2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA SIBOLGA

SEKRETARIS DAERAH KOTA SIBOLGA

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah Kota Sibolga tentang Standar Pelayanan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Sibolga.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Kecil Dalam Lingkungan Provinsi Sumatera Utara;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah di ubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Kota Sibolga;
 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Daerah Kota Sibolga Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Sibolga;
9. Peraturan Wali Kota Sibolga Nomor 79 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi serta Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Sibolga.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SIBOLGA TENTANG STANDAR PELAYANAN BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA SIBOLGA.

KESATU : Standar Pelayanan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Sibolga sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Ruang lingkup standar pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah meliputi :

1. Data dan Informasi
2. Penyusunan Laporan Kinerja Tahunan
3. Fasilitasi Penilaian Mandiri Pelaksanaan RB
4. Pendampingan Penyusunan SAKIP
5. Pendampingan Penyusunan SOP
6. Pendampingan Penyusunan Standar Pelayanan
7. Pendampingan Evaluasi Kepatuhan Standar Pelayanan
8. Pendampingan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
9. Fasilitasi Survei Kepuasan Masyarakat
10. Penyusunan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja
11. Fasilitasi Pembentukan Kelembagaan

KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sibolga
Pada tanggal 02 Oktober 2024

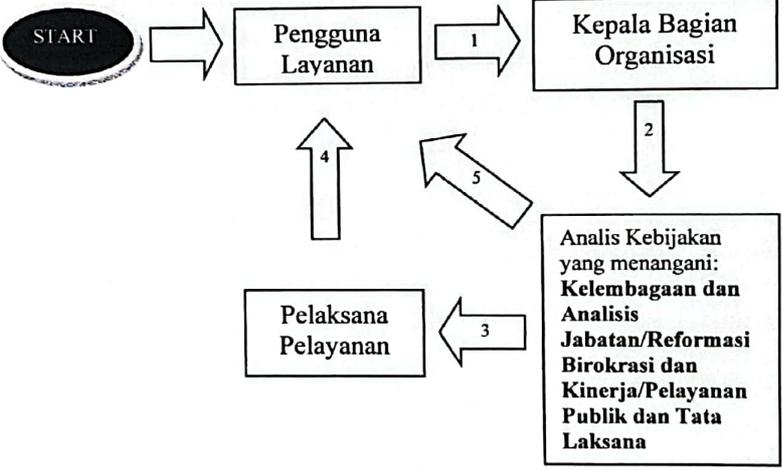


Sekretaris Daerah,

Janeidi Tanjung

Lampiran : Keputusan Sekretaris Daerah Kota Sibolga
 Nomor : 069 / 57 / 2021
 Tanggal : 02 Oktober 2021
 Tentang : Standar Pelayanan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Sibolga.

1. Data dan Informasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan kepada Kepala bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Sibolga atau 2. Penerima/Pengguna Layanan hadir langsung di Bagian Organisasi, Sekretariat daerah Kota Sibolga menunjukkan identitas dan mengisi buku tamu. (Informasi/data yang diminta dalam kewenangan Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p style="text-align: center;">DATA DAN INFORMASI</p>  <p>KETERANGAN:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan atau datang langsung ke Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga dengan menunjukkan identitas. 2. Kepala Bagian Organisasi memberikan disposisi surat permohonan kepada Analisis Kebijakan yang bersangkutan. 3. Analisis Kebijakan memberikan disposisi/menugaskan pelaksana yang berkompeten untuk memberikan layanan data dan/atau informasi. 4. Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Dalam hal tertentu, Kepala Bagian Organisasi atau Analis Kebijakan yang bersangkutan dapat langsung memberikan layanan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Melalui Surat Permohonan : Menerima jawaban 1 (satu) hari sejak Surat Permohonan diterima oleh Pegawai yang bersangkutan. 2. Datang Langsung : 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Informasi yang dibutuhkan terkait bidang yang diperlukan secara lisan maupun tertulis (dalam bentuk <i>softcopy/hardcopy document</i>), antara lain : 1. Produk-produk peraturan atau kebijakan lain; 2. Data dan/atau informasi lain terkait bidang yang diperlukan.
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga : Jl. Dr. Sutomo Nomor 26 A, Sibolga 2. Menyampaikan melalui Kotak Saran dan Pengaduan pada Bagian Organisasi. 3. Facebook : @BagOrganisasi SetdakotSibolga 4. Instagram : @organisasi_setdakot 5. Email : setdaorganisasi21@gmail.com

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Daerah Kota Sibolga Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Sibolga; 4. Peraturan Wali Kota Sibolga Nomor 79 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi serta Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Sibolga.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ruang yang dilengkapi dengan AC ■ Komputer/Laptop dengan akses internet ■ Printer dan Scanner ■ Kertas dan Alat Tulis.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pejabat/Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Organisasi dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pejabat/Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi dan telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	Supervisi atasan langsung.
5.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang Pejabat/Pegawai Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data dan/atau Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan telah disetujui oleh Kepala Bagian Organisasi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan langsung.

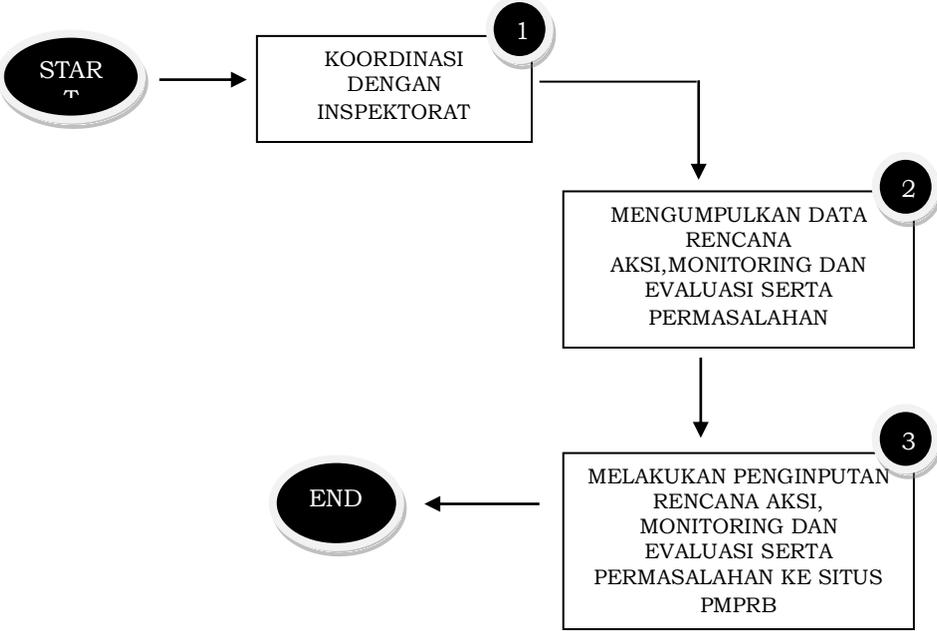
2. Penyusunan Laporan Kinerja Tahunan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Dokumen Perjanjian Kinerja tahun sebelumnya dan tahun berjalan dari Penerima/Pengguna Layanan. 2. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan rancangan Laporan Kinerja Tahunan dari masing-masing instansi dengan hadir langsung ke Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga. 3. Indikator Kinerja Utama (IKU) PD 4. Rencana Kinerja Tahunan (RKT) 5. Renstra PD 6. Cascading 7. Pohon Kinerja 8. Rencana Aksi 9. Monitoring dan Evaluasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p style="text-align: center;">PENYUSUNAN LAPORAN KINERJA TAHUNAN</p> <pre> graph TD START([START]) --> A[Perangkat Daerah menyampaikan rancangan Laporan Kinerja Tahunan pada tahun berjalan] A --> B[Mengirimkan ke Bagian Organisasi] B --> C[B. Bagian Organisasi] C --> D[Kepala Bagian Organisasi memberikan disposisi ke Analis Kebijakan yang menangani Reformasi Birokrasi dan Kinerja] D --> E[Analis Kebijakan yang menangani Reformasi Birokrasi dan Kinerja memberikan disposisi atau mengugaskan pegawai yang berkompeten untuk mengumpulkan dan memeriksa rancangan Laporan Kinerja Tahunan] E --> F[Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas mengumpulkan dan memeriksa rancangan Laporan Kinerja Tahunan] F --> G{Revisi atau Perbaiki} G -- TIDAK --> H[Rancangan Laporan Kinerja Tahunan yang telah sesuai kemudian dijadikan Laporan Kinerja Tahunan untuk ditandatangani oleh Kepala PD] H --> END([END]) G -- YA --> I[Apabila ditemukan kekurangan akan dikembalikan ke PD untuk diperbaiki] I --> A </pre> <p>KETERANGAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan rancangan Laporan Kinerja Tahunan kepada Bagian Organisasi, Sekretariat daerah Kota Sibolga dengan menunjukkan identitas. Kepala Bagian Organisasi memberikan disposisi kepada Analis Kebijakan yang menangani Reformasi Birokrasi dan Kinerja.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Analisis Kebijakan yang menangani Reformasi Birokrasi dan Kinerja memberikan disposisi atau menugaskan pegawai yang berkompeten untuk mengumpulkan dan memeriksa rancangan Laporan Kinerja Tahunan. 4. Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas mengumpulkan dan memeriksa rancangan Laporan Kinerja Tahunan. 5. Rancangan Laporan Kinerja Tahunan yang telah dikumpulkan dan diperiksa akan dikembalikan kepada Penerima/Pengguna Layanan apabila ditemukan kekurangan untuk diperbaiki. 6. Rancangan Laporan Kinerja Tahunan yang telah sesuai kemudian dijadikan Laporan Kinerja Tahunan untuk ditandatangani oleh Kepala OPD.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	bulan Januari sampai dengan Maret setiap tahunnya.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Dokumen Laporan Kinerja Tahunan.
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga : Jl. Dr. Sutomo Nomor 26 A, Sibolga 2. Menyampaikan melalui Kotak Saran dan Pengaduan pada Bagian Organisasi. 3. Facebook : @BagOrganisasi SetdakotSibolga 4. Instagram : @organisasi_setdakot 5. Email : setdaorganisasi21@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah; 4. Peraturan Daerah Kota Sibolga Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Sibolga; 5. Peraturan Wali Kota Sibolga Nomor 79 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi serta Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Sibolga.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ruangan yang dilengkapi dengan AC ■ Komputer/Laptop dengan akses internet ■ Printer dan Scanner ■ Kertas dan Alat Tulis.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pejabat/Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Evaluasi Kinerja. 2. Pejabat/Pegawai yang telah dilatih untuk memeriksa rancangan Laporan Kinerja Tahunan.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Kota Sibolga
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Rancangan Laporan Kinerja Tahunan diperiksa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dokumen Laporan Kinerja Tahunan dijamin keabsahannya dan disampaikan ke Kementerian PANRB.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat Kerja Tim SAKIP 2. Rapat Kerja Tim Penyusun Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

3. Fasilitasi Penilaian dan Evaluasi Pelaksanaan RB

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Hasil Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi tahap sebelumnya 2. Instrumen dan Pedoman Teknis
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>FASILITASI PENILAIAN DAN EVALUASI PELAKSANAAN RB</p>  <pre> graph TD STAR((STAR)) --> K1[KOORDINASI DENGAN INSPEKTORAT] K1 --> K2[MENGUMPULKAN DATA RENCANA AKSI, MONITORING DAN EVALUASI SERTA PERMASALAHAN] K2 --> K3[MELAKUKAN PENGINPUTAN RENCANA AKSI, MONITORING DAN EVALUASI SERTA PERMASALAHAN KE SITUS PMPRB] K3 --> END((END)) </pre> <p>KETERANGAN :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Koordinasi dengan Inspektorat Kota Sibolga. 2. Mengumpulkan data Rencana Aksi, Monitoring dan Evaluasi serta permasalahan ke situs PMPRB. 3. Melakukan penginputan Rencana Aksi, Monitoring dan Evaluasi serta permasalahan ke situs PMPRB.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	bulan Januari sampai dengan Desember setiap tahunnya.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Dokumen Rencana Aksi, Monitoring dan Evaluasi serta permasalahan dari setiap Instrumen RB
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga : Jl. Dr. Sutomo Nomor 26 A, Sibolga 2. Menyampaikan melalui Kotak Saran dan Pengaduan pada Bagian Organisasi. 3. Facebook : @BagOrganisasi SetdakotSibolga 4. Instagram : @organisasi_setdakot 5. Email : setdaorganisasi21@gmail.com

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 tahun 2023 tentang Evaluasi Reformasi Birokrasi 2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 182 tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Evaluasi Reformasi dan Birokrasi;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ruang yang dilengkapi dengan AC ■ Komputer/Laptop dengan akses internet ■ Printer dan Scanner ■ Kertas dan Alat Tulis.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pejabat/Pegawai yang memiliki pengetahuan di Bidang Reformasi Birokrasi. 2. Pegawai yang telah dilatih sebagai operator ke situs PMPRB
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan evaluasi oleh Inspektorat Kota Sibolga
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Memiliki Kompetensi di bidang Reformasi Birokrasi dan bekerja sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Laporan PMPRB di Lingkungan Pemerintah Kota Sibolga sesuai ketentuan Permenpan RB dan adanya keabsahan atas rencana aksi yang ditandatangani oleh pimpinan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan langsung dan kepala perangkat daerah pemohon

4. Pendampingan Penyusunan SAKIP

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Laporan Kinerja Intansi Pemerintah (LkjIP) 2. Indikator Kinerja Utama (IKU) PD 3. Rencana Kinerja Tahunan (RKT) 4. Renstra PD 5. Perjanjian Kinerja Eselon II 6. Cascading 7. Pohon Kinerja 8. Rencana Aksi 9. Monitoring dan Evaluasi
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p style="text-align: center;">PENDAMPINGAN PENYUSUNAN SAKIP</p> <pre> graph TD START([START]) --> 1[1. PERANGKAT DAERAH MENGUMPULKAN DRAF LkjIP DAN PERJANJIAN KINERJA KEPALA PD YANG DITETAPKAN PADA TAHUN BERJALAN] 1 -- "MENGIRIMKAN KE BAGIAN ORGANISASI" --> 2[2. MENGOREKSI DRAFT PERJANJIAN KINERJA PD DAN LkjIP] 2 --> 3[3. DRAFT PERJANJIAN KINERJA ESELON II DAN LKJIP, SETELAH DIKOREKSI DAPAT DILAKUKAN ASITENSI/KONSULTASI DENGAN TIM SAKIP PEMERINTAH] 3 --> 4[4. APABILA DRAFT PK DAN LkjIP TIDAK ADA PERBAIKAN DAN/ATAU SUDAH DIPERBAIKI OLEH PD MAKA OERJANJIAN KINERJA ESELON II DAN LkjIP DISAMPAIKAN KE BAGIAN ORGANISASI UNTUK DITINDAKLANJUTI PENANDATANGANAN OLEH WALIKOTA] 4 --> 5[5. PK DAN LkjIP YANG SUDAH DI TANDATANGANI OLEH WALIKOTA AKAN DISERAHKAN KEPADA PD] 5 --> 6[6. LkjIP DILAPORKAN KE KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA UNTUK SELANJUTNYADILAKUKAN PENILAIAN] 6 --> END([END]) 3 --> REVISI{REVISI ATAU PERBAIKAN} REVISI -- YA --> 1 REVISI -- TIDAK --> 4 </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan</p> <p>A. PERANGKAT DAERAH</p> <p>Perangkat daerah mengumpulkan draf LkjIP dan Perjanjian Kinerja Kepala PD yang ditetapkan pada tahun berjalan</p> <p>B. BAGIAN ORGANISASI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengoreksi Draft Perjanjian Kinerja PD dan LkjIP 2. Draft Perjanjian Kinerja Eselon II dan LkjIP, setelah dikoreksi dapat dilakukan asistensi/konsultasi dengan Tim SAKIP Pemerintah Kabupaten 3. Apabila ada koreksi atau perbaikan dikembalikan ke PD masing masing 4. Apabila draft PK dan LkjIP tidak ada perbaikan dan /atau sudah diperbaiki oleh PD maka Perjanjian Kinerja eselon II dan LkjIP disampaikan ke Bagian Organisasi untuk ditindaklanjuti penandatanganan oleh Walikota 5. PK dan LkjIP yang sudah di tandatangani oleh Walikota akan diserahkan kepada PD 6. LkjIP dilaporkan ke kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia untuk selanjutnya dilakukan penilaian.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) bulan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen LkjIP PD Pemerintah Kota Sibolga 2. Dokumen Perjanjian Kinerja PD (Eselon II) yang sudah ditandatangani oleh Walikota
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga : Jl. Dr. Sutomo Nomor 26 A, Sibolga 2. Menyampaikan melalui Kotak Saran dan Pengaduan pada Bagian Organisasi. 3. Facebook : @BagOrganisasi SetdakotSibolga 4. Instagram : @organisasi_setdakot 5. Email : setdaorganisasi21@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden no.29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah 2. Peraturan Menteri PAN & RB No 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporam Kinerja Instansi Pemerintah
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop 2. ATK 3. Printer 4. Jaringan Internet

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana / Analis Akuntabilitas Kinerja Pemerintah
4.	Pengawasan Internal	Atasan Langsung
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Mempunyai kompetensi di bidang organisasi dan bekerja sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Peraturan Presiden no 29 tahun 2014 tentang sesuai dengan PermenPAN & RB Nomor 53 tahun 2014 tentang petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Review Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat Kerja Tim SAKIP

5. Pendampingan Penyusunan SOP

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	Draft Standar Operasional Prosedur (SOP)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p style="text-align: center;">PENDAMPINGAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)</p> <pre> graph TD START([START]) --> B1[PEMOHON DATANG KE BAGIAN ORGANISASI DENGAN MEMBAWA DOKUMEN YANG DISYARATKAN] B1 --> D1{APAKAH BISA DISELESAIKAN?} D1 -- TIDAK --> B3[JIKA TIDAK DAPAT DISELESAIKAN, LANJUT BERKONSULTASI DAN MEMINTA ARAHAN DARI KEPALA BAGIAN ORGANISASI] B3 --> D1 D1 -- YA --> B4[HASIL KONSULTASI] B4 --> END([END]) B1 --> B2[MELAKUKAN KONSULTASI DENGAN ANALIS KEBIJAKAN YANG MENANGANI BAGIAN TATA LAKSANA DAN PELAYANAN PUBLIK] B2 --> D1 </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membawa data/dokumen yang disyaratkan 2. Pemohon datang ke Bagian Organisasi dan berkonsultasi dengan Analis Kebijakan yang menangani Tata Laksana dan Pelayanan Publik 3. Jika tidak dapat diselesaikan, lanjut berkonsultasi dan meminta arahan dari Kepala Bagian Organisasi 4. Setelah semua selesai, hasil konsultasi wajib diketahui/disahkan oleh Kepala bagian Organisasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Saran, masukan dan rekomendasi terhadap permasalahan penyusunan srandar Operasional Prosedur (SOP)
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga : Jl. Dr. Sutomo Nomor 26 A, Sibolga

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Menyampaikan melalui Kotak Saran dan Pengaduan pada Bagian Organisasi. 3. Facebook : @BagOrganisasi SetdakotSibolga 4. Instagram : @organisasi_setdakot 5. Email : setdaorganisasi21@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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 Publik. 4. Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang ber-AC, meja, kursi tamu, Jaringan Internet 2. Komputer/Laptop dan Printer 3. Proyektor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM memiliki pengetahuan terkait penyusunan SOP 2. SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait penyelenggaraan pelayanan publik 3. SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait pembentukan perangkat daerah 4. SDM memiliki perilaku santun dan ramah untuk memberikan konsultasi
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah personal yang menangani rekomendasi sebanyak 2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Layanan Konsultasi diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan 2. Konsultasi diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan oleh atasan dan memiliki kompetensi 3. Materi yang dipersiapkan sesuai permasalahan yang dikonsultasikan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan karena telah sesuai dengan peraturan terkait. 2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan

6. Pendampingan Penyusunan Standar Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Surat Usulan dari Perangkat Daerah 2. Tupoksi OPD / Unit Pelayanan Publik 3. Pedoman Standar pelayanan dan/atau Draft Standar Pelayanan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p style="text-align: center;">PENDAMPINGAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">A. Bagian Organisasi</div> <pre> graph TD START([START]) --> 1[MENSOSIALISIKAN PERATURAN YANG TERKAIT DENGAN STANDAR PELAYANAN] 1 --> 2[MEMBIMBING CARA PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN SESUAI DENGAN PERATURAN UNTUK DITERAPKAN PADA UNIT PELAYANAN YANG BERSANGKUTAN] 2 --> 3[MENYUSUN DRAFT STANDAR PELAYANAN YANG SESUAI DENGAN TUPOKSINYA] 3 --> 4[MELAKUKAN PEMBAHASAN DRAFT STANDAR PELAYANAN SECARA BERSAMA-SAMA DENGAN UNIT PELAYANAN PUBLIK APABILA ADA SURAT PERMOHONAN] 4 --> 5[MENETAPKAN STANDAR PELAYANAN YANG SUDAH DISEPAKATI DENGAN STAKEHOLDER BESERTA MAKLUMAT PELAYANANYA, YANG SELANJUTNYA DITETAPKAN DENGAN KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAYANAN] 5 --> END([END]) </pre> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">B. Unit Pelayanan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">C. Bagian Organisasi</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">D. Unit Pelayanan</div> <p>Keterangan</p> <p>A. BAGIAN ORGANISASI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mensosialisasikan Peraturan yang terkait dengan Standar Pelayanan 2. Membimbing cara penyusunan standar pelayanan sesuai dengan peraturan untuk diterapkan pada unit Pelayanan yang bersangkutan <p>B. UNIT PELAYANAN</p> <p>Menyusun Draft Standar Pelayanan yang sesuai dengan tupoksinya.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>C. BAGIAN ORGANISASI Melakukan pembahasan Draft Standar Pelayanan secara bersama-sama dengan Unit Pelayanan Publik apabila ada Surat Permohon</p> <p>D. UNIT PELAYANAN Menetapkan Standar Pelayanan yang sudah disepakati dengan stakeholder beserta maklumat pelayanannya, yang selanjutnya ditetapkan dengan keputusan kepala Unit Pelayanan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Draft Standar pelayanan Unit Pelayanan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<p>1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga : Jl. Dr. Sutomo Nomor 26 A, Sibolga</p> <p>2. Menyampaikan melalui Kotak Saran dan Pengaduan pada Bagian Organisasi.</p> <p>3. Facebook : @BagOrganisasi SetdakotSibolga</p> <p>4. Instagram : @organisasi_setdakot</p> <p>5. Email : setdaorganisasi21@gmail.com</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>2. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Komputer/Laptop</p> <p>2. ATK</p> <p>3. Printer</p> <p>4. Jaringan Internet</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana / Analis Pelayanan Publik
4.	Pengawasan Internal	Atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan bekerja sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Standar Pelayanan dapat ditetapkan dalam keputusan kepala perangkat daerah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan langsung dan kepala perangkat daerah pemohon.

7. Pendampingan Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Jadwal Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2. Form Indikator penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diisi.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p style="text-align: center;">PENDAMPINGAN PENILAIAN KEPATUHAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK</p> <div style="text-align: center;"> <p>A. BAGIAN ORGANISASI</p> <pre> graph TD START([START]) --> A1[Mensosialisasikan pelaksanaan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik] A1 --> A2[Memberikan pembinaan penyiapan komponen indikator penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik] A2 --> A3[Melaksanakan Monitoring Persiapan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik] A3 --> B1[Melaksanakan pemenuhan indikator penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang belum memadai dan belum terpenuhi] B1 --> B2[Menyusun laporan pelaksanaan persiapan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik] B2 --> B3[Menyampaikan Laporan ke Bagian Organisasi] B3 --> END([END]) </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <p>A. BAGIAN ORGANISASI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mensosialisasikan pelaksanaan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik 2. Memberikan pembinaan penyiapan komponen indikator penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Melaksanakan Monitoring Persiapan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik B. UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN 1. Melaksanakan pemenuhan indikator penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang belum memadai dan belum terpenuhi 2. Menyusun laporan pelaksanaan persiapan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik 3. Menyampaikan Laporan ke Bagian Organisasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 (empat) bulan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Formulir Indikator dan metode penilaian kepatuhan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga : Jl. Dr. Sutomo Nomor 26 A, Sibolga 2. Menyampaikan melalui Kotak Saran dan Pengaduan pada Bagian Organisasi. 3. Facebook : @BagOrganisasi SetdakotSibolga 4. Instagram : @organisasi_setdakot 5. Email : setdaorganisasi21@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. ATK 3. Printer 4. Jaringan Internet 5. Kendaraan Dinas
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana, D-III / Analis Pelayanan Publik dan memahami mengenai Pelayanan Publik.
4.	Pengawasan Internal	Atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan bekerja sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelaksanaan kegiatan disertai dengan Surat Tugas dari Pimpinan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan langsung dan kepala perangkat daerah pemohon.

8. Pendampingan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Jadwal Penilaian Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2. Formulir Indikator penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diisi.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p style="text-align: center;">PENDAMPINGAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK</p> <pre> graph TD subgraph B [B. BAGIAN ORGANISASI] START([START]) --> B1[Mensosialisasikan pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik] B1 --> B2[Memberikan pembinaan penyiapan komponen indikator Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik] B2 --> B3[Melaksanakan Monitoring Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik] end subgraph C [C. UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN] C1[Melaksanakan pemenuhan indikator Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang belum memadai dan belum terpenuhi] C2[Menyampaikan Data Bukti Dukung Indikator Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik] C3[Menyampaikan Laporan Pemenuhan Bukti Dukung ke Bagian Organisasi] end B3 --> C1 C2 --> D{Revisi atau Perbaikan} D -- TIDAK --> B3 D -- YA --> C1 C3 --> END([END]) </pre> <p>Keterangan :</p> <p>A. BAGIAN ORGANISASI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mensosialisasikan pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2. Memberikan pembinaan penyiapan komponen indikator Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik 3. Melaksanakan Monitoring Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>B. UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan pemenuhan indikator Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang belum memadai dan belum terpenuhi 2. Menyampaikan Data Bukti Dukung Indikator Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik ke Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga 3. Jika Bukti Dukung yang disampaikan belum memadai dan belum terpenuhi maka akan dilakukan perbaikan dan Kembali melakukan pemenuhan indikator Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang belum memadai dan belum terpenuhi 4. Jika Bukti Dukung yang disampaikan sudah memadai dan terpenuhi maka Unit penyelenggara Pelayanan menyampaikan Laporan Pemenuhan Bukti Dukung ke Bagian Organisasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	4 (empat) bulan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Formulir Indikator dan metode Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga : Jl. Dr. Sutomo Nomor 26 A, Sibolga 2. Menyampaikan melalui Kotak Saran dan Pengaduan pada Bagian Organisasi. 3. Facebook : @BagOrganisasi SetdakotSibolga 4. Instagram : @organisasi_setdakot 5. Email : setdaorganisasi21@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Pedoman Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik 5. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Secara Mandiri.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. ATK 3. Printer 4. Jaringan Internet 5. Kendaraan Dinas
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana, D-III / Analis Pelayanan Publik dan memahami mengenai Pelayanan Publik.
4.	Pengawasan Internal	Atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan bekerja sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelaksanaan kegiatan disertai dengan Surat Tugas dari Pimpinan dan pelaksanaan kegiatan berdasarkan Peraturan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan langsung dan kepala perangkat daerah pemohon.

9. Fasilitasi Survei Kepuasan Masyarakat

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Asli Surat Permohonan Kepada Sekretariat Daerah c.q Bagian Organisasi 2. Copy SK Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p style="text-align: center;">FASILITASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">A. Bagian Organisasi</div> <pre> graph TD START([START]) --> 1[SOSIALISASI PERATURAN YANG TERKAIT DENGAN SURVEY KEPUASAN] 1 --> 2[BERSAMA-SAMA DENGAN PD MELAKUKAN IDENTIFIKASI UNSUR-UNSUR PELAYANAN SEBAGAI BAHAN PEMBUATAN INSTRUMENT SURVEI] 2 --> 3[MEMBERIKAN BIMBINGAN PENGOLAHAN DATA SURVEI DAN PENYUSUNAN LAPORAN PD] 3 -- KEMUDIAN DILANJUTKAN --> 4[MENUGASKAN TIM SURVEYOR UNTUK MELAKSANAKAN SURVEI] 4 --> 5[PENGOLAHAN DATA SURVEI DAN PENYUSUNAN LAPORAN] 5 --> 6[PENYAMPAIAN LAPORAN DAN HASIL SURVEI KE BAGIAN ORGANISASI] 6 --> END([END]) </pre> <div style="margin-top: 20px;"> <p>Keterangan</p> <p>A. BAGIAN ORGANISASI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan sosialisasi peraturan yang terkait dengan Survey Kepuasan Masyarakat 2. Bersama-sama dengan Perangkat Daerah, melakukan identifikasi unsur-unsur pelayanan sebagai bahan pembuatan instrument survei 3. Memberikan bimbingan pengolahan data survei dan penyusunan laporan Perangkat Daerah </div>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		B. UNIT PELAYANAN 4. Menugaskan tim surveyor untuk melaksanakan survei 5. Pengolahan data hasil survei dan menyusun laporan 6. Menyampaikan hasil survei ke bagian Organisasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Draft Instrumen Survei SKM OPD dan Metode Pengolahan Data Survei Penyusunan Laporan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga : Jl. Dr. Sutomo Nomor 26 A, Sibolga 2. Menyampaikan melalui Kotak Saran dan Pengaduan pada Bagian Organisasi. 3. Facebook : @BagOrganisasi SetdakotSibolga 4. Instagram : @organisasi_setdakot 5. Email : setdaorganisasi21@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Menteri & Rb Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. ATK 3. Printer 4. Pedoman Standar Pelayanan
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana / Analis Pelayanan Publik
4.	Pengawasan Internal	Atasan langsung
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik dan bekerja sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Questioner dan Metoda pengolahan data sesuai dengan ketentuan perundangan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan langsung dan kepala perangkat daerah pemohon.

10. Penyusunan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	<p>A. Persyaratan Teknis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Data Peta Jabatan dan Uraian Tugas 2. Tupoksi OPDD/Unit Kerja <p>B. Persyaratan Administrasi</p> <p>Surat Asli Permohonan OPD/Unit Kerja tentang permintaan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>PENYUSUNAN ANALISIS JABATAN DAN ANALISIS BEBAN KERJA</p> <pre> graph TD START([START]) --> A[SKPD MENGAJUKAN SURAT PERMOHONAN PENYUSUNAN ANALISIS JABATAN] A -- DITUJUKAN --> B[DITERIMA SEKRETARIS DAERAH, DITERUSKAN KE BAGIAN ORGANISASI] B -- DITERUSKAN --> C[DITERIMA BAGIAN ORGANISASI, PELAKSANA MENERIMA DAN MENCATAT SURAT DINAS] C -- DISPOSISI --> D[DITERIMA KEPALA BAGIAN ORGANISASI] D -- DISPOSISI --> E[DITERIMA ANALIS KEBIJAKAN AHLI MUDA (SUB KOORDINATOR KELEMBAGAAN DAN ANALISIS JABATAN)] E --> F[MEMERINTAHKAN TIM KERJA UNTUK MELAKSANAKAN PENYUSUNAN ANJAB DAN ABK SERTA KOORDINASI DENGAN OPD] F -- MENYAMPAIKAN --> G[HASIL ANALISIS YANG DILAKSANAKAN TIM KERJA DISAMPAIKAN KE SUB KOORDINATOR KELEMBAGAAN DAN ANALISIS JABATAN] G --> H[SUB KOORDINATOR KELEMBAGAAN DAN ANALIS JABATAN MENYAMPAIKAN LAPORAN HASIL ANJAB KE KEPALA BAGIAN ORGANISASI] H --> I[SUB KOORDINATOR KELEMBAGAAN DAN ANALISIS JABATABATAN MEMBUAT SURAT DINAS] I --> END([END]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) bulan sejak disposisi Kepala Bagian Organisasi diterima oleh Sub Koordinator Kelembagaan dan Analisis Jabatan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Hasil Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga : Jl. Dr. Sutomo Nomor 26 A, Sibolga 2. Menyampaikan melalui Kotak Saran dan Pengaduan pada Bagian Organisasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Facebook : @BagOrganisasi SetdakotSibolga 4. Instagram : @organisasi_setdakot 5. Email : setdaorganisasi21@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Permendagri Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pedoman Analisis Beban Kerja Di Lingkungan Depertemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah; 2. Permendagri Nomor 35 Tahun 2013 Tentang Analisis jabatan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 3. PERMENPAN & RB Nomor 41 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Instansi Pemerintah.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ruang Rapat ■ Komputer/Laptop ■ Printer ■ Jaringan Internet ■ Proyektor ■ Instrument/bahan Anjab & ABK
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Sarjana S1/D3 serta mampu memahami analisis jabatan dan analisis beban kerja 2. Mampu menggunakan Komputer
4.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Organisasi dan Kepala Sub Bagian Kelembagaan
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Memiliki kompetensi di bidang kelembagaan dan bekerja sesuai dengan peraturan/ ketentuan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Hasil kajian/hasil analisis sesuai dengan fakta di perangkat daerah dan sesuai dengan peraturan perundang undangan tentang analisis jabatan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara berkala dilaporkan kepada atasan langsung dan kepala perangkat daerah pemohon.

11. Fasilitasi Pembentukan Kelembagaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
1.	Persyaratan	1. Surat Usulan/telaah staf dari Perangkat Daerah yang sudah didisposisi oleh Walikota 2. Draft perubahan SOTK Perangkat Daerah
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p style="text-align: center;">FASILITASI PEMBENTUKAN KELEMBAGAAN</p> <pre> graph TD START([START]) --> A[PD MENYUSUN NOTA DINAS/TELAH STAF KE WALIKOTA (PERMOHONAN ADANYA PERUBAHAN SOTK)] A --> B{PERSETUJUAN WALIKOTA} B -- IYA --> C[WALIKOTA MEMBERIKAN DISPOSISI KE KEPALA BAGIAN ORGANISASI] C --> D[KEPALA BAGIAN ORGANISASI MEMBERIKAN DISPOSISI KE SUB KOORDINATOR KELEMBAGAAN DAN ANALISIS JABATAN] D --> E[KASUBAG KELEMBAGAAN MEMPELAJARI DAN MENYUSUN DRAFT PERVAL PERUBAHAN SOTK] E --> F[RAPAT PEMBAHASAN BERSAMA TIM PENATAAN KELEMBAGAAN] F --> G{REVISI} G -- IYA --> H[MENGAJUKAN PERSETUJUAN/REKOMENDASI KE BIRO ORGANISASI PROVINSI SUMATERA UTARA] G -- TIDAK --> E H --> I{REVISI} I -- TIDAK --> J[DRAFT HASIL RAPAT PEMBAHASAN SOTK DIKIRIMKAN KE BAGIAN HUKUM] I -- IYA --> H J --> K[BAGIAN HUKUM MEMPROSES DRAFT PERVAL PERUBAHAN SOTK] K --> L[BAGIAN HUKUM MELAKUKAN FASILITASI KE BIRO HUKUM PROVINSI SUMATERA UTARA] L --> M{REVISI} M -- TIDAK --> N[DRAFT YANG SUDAH DIFASILITASI SELANJUTNYA DIREVISI YANG KEMUDIAN DIPROSES UNTUK PEMARAFAN DRAFT OLEH TIM PENATANAAN KELEMBAGAAN] M -- IYA --> K N --> O[DRAFT PERUBAHAN YANG SUDAH DIPARAF SELANJUTNYA DIPROSES PENANDATANGANAN OLEH WALIKOTA] O --> END([END]) B -- TIDAK --> END </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 s/d 6 bulan

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	3. Surat Sekda mengenai pertimbangan dan/atau persetujuan usulan penataan kelembagaan; 4. Draft Peraturan Walikota Perubahan SOTK
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kota Sibolga : Jl. Dr. Sutomo Nomor 26 A, Sibolga 2. Menyampaikan melalui Kotak Saran dan Pengaduan pada Bagian Organisasi. 3. Facebook : @BagOrganisasi SetdakotSibolga 4. Instagram : @organisasi_setdakot 5. Email : setdaorganisasi21@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 6. Permendagri Nomor 56 Tahun 2019 tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota; 7. Permendagri Nomor 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah; 8. Permenpan Nomor 20 tahun 2018 tentang Pedoman evaluasi Kelembagaan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ruang Rapat ■ Komputer/Laptop ■ Printer ■ Jaringan Internet ■ Proyektor
3.	Kompetensi Pelaksana	Sarjana S1 serta mampu memahami kelembagaan, analisis jabatan dan analisis beban kerja
4.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Organisasi, Kepala Bagian Hukum dan Kepala Sub Bagian Kelembagaan
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Memiliki kompetensi di bidang kelembagaan dan bekerja sesuai dengan peraturan/ ketentuan yang berlaku
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Hasil kajian/hasil analisis sesuai dengan fakta di perangkat daerah dan sesuai dengan peraturan perundang undangan tentang analisis jabatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Secara berkala dilaporkan kepada atasan langsung dan kepala perangkat daerah pemohon. 2. Rapat Koordinasi Internal setiap minggu terkait pelaksanaan kegiatan

Pj. Sekretaris Daerah,



Ninedi Tanjung