



PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU
SEKRETARIAT DAERAH
BAGIAN ORGANISASI

Jln.A.Yani Nomor 2, Kel.Kotamobagu, Kec.Kotamobagu Barat, Kotamobagu 95711
Telp (0434) 24634 setda.kotamobagu@gmail.com, www.kotamobagu.go.id

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KOTA KOTAMOBAGU
NOMOR 1 TAHUN 2023

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN PADA
BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA KOTAMOBAGU

KEPALA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA
KOTAMOBAGU,

- Menimbang** : a. bahwa sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 22 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu;
- Mengingat** : a. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kota Kotamobagu di Provinsi Sulawesi Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4680);
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- c. Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran

- Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
- d. Peraturan Pemerintah 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);
 - e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 - f. Peraturan Wali Kota Kotamobagu Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2022 Nomor 23);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

- KESATU : Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Ruang lingkup Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu merupakan pelayanan administratif yang meliputi layanan Informasi Publik, Rekomendasi dan Kebijakan Teknis serta Layanan Pengaduan.
- KETIGA : Dalam rangka melaksanakan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, perlu menetapkan Standar pelayanan dan Maklumat Pelayanan yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

PARAF HIRARKI	
JF Analis Kebijakan	<i>A</i>
Pemrakarsa	<i>W</i>

Ditetapkan di : Kotamobagu
Pada Tanggal : 27 Januari 2023



KEPALA BAGIAN ORGANISASI,

A
AHMAD AFFANDI ABASI, ST, ME
PEMBINA (IV/A)
NIP. 19820917 200902 1 003

Tembusan :

1. Yth. Walikota kota Kotamobagu;
2. Sekretaris Daerah Kota Kotamobagu;
3. Asisten Administrasi Umum Setda Kota Kotamobagu;

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN ORGANISASI
 SEKRETARIAT DAERAH KOTA KOTAMOBAGU
 NOMOR 1 TAHUN 2023
 TENTANG
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
 MAKLUMAT PELAYANAN PADA BAGIAN
 ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA
 KOTAMOBAGU

STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT
 DAERAH KOTA KOTAMOBAGU

Jenis Pelayanan : Fasilitasi Pelayanan Pada Perangkat Daerah		No. Dokumen : 01
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service point</i>) meliputi:	
KOMPONEN	URAIAN	
1	Persyaratan	Mengisi formulir lembar fasilitasi yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat di pertanggungjawabkan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph TD A([1. PENGGUNA LAYANAN DATANG LANGSUNG]) --> B[2. PENGGUNA LAYANAN MENGISI FORMULIR] B --> C{3. PETUGAS MEMVERIFIKASI KEPERLUAN PEMOHON} C -- tidak --> A C -- ya --> D[4. PETUGAS MEMFASILITASI DAN MEMBERIKAN DATA DAN INFORMASI] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan dalam hal ini adalah perangkat daerah datang langsung; 2. Pengguna Layanan mengisi formulir berupa lembar fasilitasi yang telah di sediakan; 3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon, (jika keperluan pemohon tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari Bagian Organisasi maka akan dikembalikan lagi kepada pengguna layanan, jika sesuai dengan maksud fasilitasi terkait tugas pokok dan fungsi dari Bagian Organisasi maka akan di teruskan kepada petugas yang berwenang; 4. Petugas Yang berwenang memfasilitasi dan memberikan data dan informasi terkait tugas pokok dan fungsi dari Bagian Organisasi kepada Perangkat Daerah.

3	Jangka waktu pelayanan	60 menit
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan pelayanan ini tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk pelayanan	Fasilitasi Pelayanan pada Perangkat Daerah
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan /apresiasi	Datang langsung Kotak pengaduan Email: bagianorganisasikk@gmail.com Facebook: BagianOrganisasi Setda Kotamobagu Instagram: Bagian Organisasi Kotamobagu Aplikasi: kinalang.kotamobagu.go.id SP4N LAPOR: lapor.go.id
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi:	
1	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang keterbukaan Informasi Publik; • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Wali Kota Kotamobagu Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2022 Nomor 23)
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ruang bagian organisasi yang di lengkapi dengan fasilitasi AC, Kursi dan meja; ✓ Komputer; ✓ Akses Internet (Wi-Fi); ✓ Printer; ✓ Kertas F4 dan A4.
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ➢ SDM yang memiliki pengetahuan terkait tugas pokok dan fungsi pada Bagian Organisasi; ➢ SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan internal	Atasan langsung yaitu Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu
5	Jumlah pelaksana	9 (Sembilan) orang
6	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi dijamin keabsahannya
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi di lakukan oleh Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu setiap triwulan

Jenis Pelayanan : Fasilitasi Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Kotamobagu		No. Dokumen : 02
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service point</i>) meliputi:	
KOMPONEN	URAIAN	
1	Persyaratan Surat Pemberitahuan penyusunan LKJIP Pemerintah Daerah dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi.	
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur  <pre> graph TD 1([1. SURAT PEMBERITAHUAN PERMINTAAN DAN PENYUSUNAN LKJIP PEMDA DARI KEMENTERIAN PANRB]) --> 2[2. KEPALA BAGIAN ORGANISASI MEMERINTAHKAN ANALIS KEBIJAKAN UNTUK PENYUSUNAN LKJIP DENGAN MEMBENTUK TIM PENYUSUN LKJIP] 2 --> 3[3. TIM PENYUSUN LKJIP MENYUSUN DAN MENDISTRIBUSIKAN SURAT PERMINTAAN LKJIP KESELURUH PERANGKAT DAERAH] 3 --> 4[4. TIM PENYUSUN LKJIP MENGHIMPUN DAN MENGINVENTARISIR SELURUH LKJIP PERANGKAT DAERAH] 4 --> 5[5. TIM PENYUSUN LKJIP MENYUSUN DRAFT LKJIP PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU] 5 --> 6{6. PROSES VERIFIKASI OLEH SEKRETARIS DAERAH} 6 -- TIDAK --> 5 6 -- YA --> 7{7. PENANDATANGANAN LKJIP PEMERINTAH KOTAMOBAGU OLEH WALIKOTA KOTAMOBAGU} 7 -- TIDAK --> 6 7 -- YA --> 8([8. DOKUMEN LKJIP PEMKOT DISAMPAIKAN KE KEMENTERIAN PANRB]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat pemberitahuan permintaan dan penyusunan LKJIP Pemda dari Kementerian PAN RB; Kepala bagian Organisasi menindaklanjuti surat tersebut dengan memerintahkan analis kebijakan untuk penyusunan LKJIP dengan membentuk tim penyusun; Tim penyusun LKJIP menyusun dan mendistribusikan surat permintaan LKJIP seluruh perangkat daerah; Tim penyusun LKJIP menghimpun dan menginventarisir surat data permintaan LKJIP seluruh perangkat daerah; Tim penyusun LKJIP menyusun draft LKJIP Pemerintah Kota Kotamobagu; Draft LKJIP diajukan kepada Sekretaris Daerah untuk di Verifikasi jika tidak terverifikasi maka draft LKJIP akan kembali ke tim penyusun LKJIP, jika Draft diterima dan disetujui untuk diferivikasi oleh Sekretaris Daerah maka proses berlanjut pada tahapan selanjutnya; Proses Penandatanganan LKJIP Pemerintah Kota Kotamobagu oleh Wali Kota Kotamobagu, jika draft belum di tandangani akan kembali ketahapan sebelumnya yaitu tahapan proses verifikasi oleh Sekretaris Daerah, Jika draft LKJIP Pemerintah Kota Kotamobagu di setujui dan di tanda tangani oleh Wali Kota Kotamobagu, maka proses akan berlanjut pada tahapan akhir; Tahapan Akhir yaitu penyampaian Dokumen LKJIP pemerintah kota kotamobagu ke kementerian PAN RB. 	
3	Jangka waktu pelayanan	132 jam (7.920 menit)
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan pelayanan ini tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Fasilitasi Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Kotamobagu Laporan LKJIP Pemerintah Kota Kotamobagu

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan /apresiasi	Datang langsung Kotak pengaduan Email: bagianorganisasikk@gmail.com Facebook: Bagian Organisasi Setda Kotamobagu Instagram: Bagian Organisasi Kotamobagu Aplikasi: kinalang.kotamobagu.go.id SP4N LAPOR: lapor.go.id
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi:	
1	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Wali Kota Kotamobagu Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2022 Nomor 23); • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 88 tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah; • Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja Dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ruang bagian organisasi yang di lengkapi dengan fasilitasi AC, Kursi dan meja; ✓ Komputer; ✓ Akses Internet (Wi-Fi); ✓ Printer; ✓ Kertas F4 dan A4.
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ➢ SDM yang memiliki pengetahuan terkait tugas pokok dan fungsi bagian organisasi khususnya pada fasilitasi LKJIP Perangkat Daerah; ➢ SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan;
4	Pengawasan internal	Atasan langsung yaitu Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang
6	Jaminan pelayanan	Informasi LKJIP dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Pelayanan ini bebas dari keterlibatan Pihak ketiga; ➢ Pelayanan ini melibatkan pihak Pemerintah Provinsi, Pihak Pemerintah Pusat; ➢ Informasi dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi di lakukan oleh Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu setiap 1 tahun

Jenis Pelayanan : Fasilitasi Kegiatan Analisis Jabatan (Anjab)		No. Dokumen : 03
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service point</i>) meliputi:	
	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Surat Pemberitahuan Penyusunan Analisis Jabatan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD 1([1. SURAT PEMBERITAHUAN PERMINTAAN DAN PENYUSUNAN ANJAB]) --> 2[2. KEPALA BAGIAN ORGANISASI MEMERINTAHKAN ANALIS KEBIJAKAN UNTUK PERSIAPAN PENYUSUNAN ANJAB DAN MEMBENTUK TIM ANJAB] 2 --> 3[3. TIM ANJAB MELAKSANAKAN KEGIATAN/SOSIALISASI ANJAB PADA PERANGKAT DAERAH SEKALIGUS PERMINTAAN DATA ANJAB PERANGKAT DAERAH] 3 --> 4[4. TIM ANJAB MELAKSANAKAN PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA ANJAB PERANGKAT DAERAH] 4 --> 5[5. TIM ANJAB MELAKSANAKAN PENYEMPURNAAN DATA ANJAB DAN MENYUSUN LAPORAN HASIL ANJAB] 5 --> 6{6. PERSETUJUAN LAPORAN HASIL ANJAB OLEH SEKRETARIS DAERAH KOTAMOBAGU} 6 -- TIDAK --> 4 6 -- YA --> 7([7. PENYAMPAIAN LAPORAN HASIL ANJAB DI TINGKAT PROVINSI]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat pemberitahuan permintaan dan penyusunan Anjab; Kepala bagian Organisasi menindaklanjuti surat tersebut dengan memerintahkan analisis kebijakan untuk penyusunan Anjab dengan membentuk tim penyusun Anjab; Tim Anjab melaksanakan Kegiatan/sosialisasi anjab keseluruhan perangkat daerah sekaligus permintaan data anjab perangkat daerah; Tim Anjab, mengumpul, mengolah dan memverifikasi data anjab perangkat daerah; Tim Anjab, melaksanakan penyempurnaan data anjab perangkat daerah dan menyusun laporan hasil anjab; Laporan hasil Anjab diajukan kepada Sekretaris Daerah untuk di setujui. jika laporan belum disetujui maka Laporan hasil Anjab akan kembali ke tim Anjab, jika laporan sudah disetujui maka Laporan hasil Anjab akan masuk pada tahapan selanjutnya; penyampaian Laporan hasil Anjab berlanjut di tingkat provinsi.
3	Jangka waktu pelayanan	515,5 jam (30.930 menit)
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan pelayanan ini tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk pelayanan	Fasilitasi Kegiatan Analisis Jabatan (Anjab)
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan /apresiasi	Datang langsung Kotak pengaduan Email: bagianorganisasikk@gmail.com Facebook: BagianOrganisasi Setda Kotamobagu Instagram: Bagian Organisasi Kotamobagu Aplikasi: kinalang.kotamobagu.go.id SP4N LAPOR: lapor.go.id
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (<i>manufacturing</i>) meliputi:	
1	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja

		<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Wali Kota Kotamobagu Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2022 Nomor 23);
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ruang bagian organisasi yang di lengkapi dengan fasilitasi AC, Kursi dan meja; ✓ Komputer; ✓ Akses Internet (Wi-Fi); ✓ Printer; ✓ Kertas F4 dan A4.
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ➢ SDM yang memiliki pengetahuan terkait tugas pokok dan fungsi bagian organisasi khususnya pada fasilitasi Pelayanan Analisis Jabatan Perangkat Daerah ➢ SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan
4	Pengawasan internal	Atasan langsung yaitu Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang
6	Jaminan pelayanan	Informasi data Analisis Jabatan (Anjab) dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Pelayanan ini bebas dari keterlibatan Pihak ketiga; ➢ Pelayanan ini melibatkan pihak Pemerintah Provinsi, Pihak Pemerintah Pusat; ➢ Informasi dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi di lakukan oleh Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu setiap 1 Tahun

Jenis Pelayanan : Fasilitasi Kegiatan penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP)		No. Dokumen : 04
A	Komponen Standar Pelayanan Publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service point</i>) meliputi:	
KOMPONEN	URAIAN	
1	Surat Pemberitahuan Penyusunan Standar Pelayanan Publik	
2	<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pemberitahuan permintaan dan penyusunan SPP; 2. Kepala Bagian Organisasi menindaklanjuti surat tersebut dengan memerintahkan analis kebijakan untuk penyusunan SPP dengan membentuk tim penyusun SPP; 3. Tim SPP melaksanakan Kegiatan/sosialisasi/desk SPP keseluruhan perangkat daerah sekaligus permintaan SPP perangkat daerah; 4. Tim SPP, mengumpul, mengolah dan memverifikasi SPP perangkat daerah; 5. Tim SPP, menyusun draf dokumen SPP; 6. Draft dokumen SPP diajukan kepada Sekretaris Daerah untuk di verifikasi dan di setujui. jika laporan belum disetujui maka draf dokumen SPP akan kembali ke tim SPP, jika laporan sudah disetujui maka dokumen SPP akan masuk pada tahapan selanjutnya; 7. Proses Penandatanganan Dokumen SPP Pemerintah Kota Kotamobagu oleh Wali Kota Kotamobagu, jika draft belum di tandangani akan kembali ketahapan sebelumnya yaitu tahapan proses verifikasi oleh Sekretaris Daerah, Jika draft Dokumen SPP Pemerintah Kota Kotamobagu di setujui dan di tanda tangani oleh Wali Kota Kotamobagu, maka proses akan berlanjut pada tahapan akhir 8. Penyampaian Dokumen SPP berlanjut di tingkat provinsi. 	
3	Jangka waktu pelayanan	238 jam (14.280 menit)
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan pelayanan ini tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitasi Kegiatan Penyusunan Standar Pelayanan Publik (SPP) • Dokumen Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kota Kotamobagu
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan /apresiasi	Datang langsung Kotak pengaduan Email: bagianorganisasikk@gmail.com Facebook: BagianOrganisasi Setda Kotamobagu Instagram: Bagian Organisasi Kotamobagu

		Aplikasi: kinalang.kotamobagu.go.id SP4N LAPOR: lapor.go.id
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi:	
1	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Wali Kota Kotamobagu Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2022 Nomor 23);
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ruang bagian organisasi yang di lengkapi dengan fasilitasi AC, Kursi dan meja; ✓ Komputer; ✓ Akses Internet (Wi-Fi); ✓ Printer; ✓ Kertas F4 dan A4.
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ➢ SDM yang memiliki pengetahuan terkait tugas pokok dan fungsi bagian organisasi khususnya pada fasilitasi penyusunan standar Pelayanan Publik Perangkat Daerah ➢ SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan
4	Pengawasan internal	Atasan langsung yaitu Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang
6	Jaminan pelayanan	Informasi data Standar Pelayanan Publik (SPP) dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Pelayanan ini bebas dari keterlibatan Pihak ketiga; ➢ Pelayanan ini melibatkan pihak Pemerintah Provinsi, Pihak Pemerintah Pusat; ➢ Informasi dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi di lakukan oleh Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu setiap 1 Tahun

Jenis Pelayanan : Fasilitasi Kegiatan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP)		No. Dokumen : 05
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service point</i>) meliputi:	
	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Surat Pemberitahuan Penyusunan Standar Operasional Prosedur
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pemberitahuan permintaan dan penyusunan SOP; 2. Kepala Bagian Organisasi menindaklanjuti surat tersebut dengan memerintahkan analis kebijakan untuk penyusunan SOP dengan membentuk tim penyusun SOP; 3. Tim SOP melaksanakan Kegiatan/sosialisasi/desk SOP keseluruhan perangkat daerah sekaligus permintaan SOP perangkat daerah; 4. Tim SOP, mengumpul, mengolah dan memverifikasi SOP perangkat daerah; 5. Tim SOP, menyusun draf dokumen SOP; 6. Draft dokumen SOP diajukan kepada Sekretaris Daerah untuk di verifikasi dan disetujui. jika laporan belum disetujui maka draf dokumen SOP akan kembali ke tim SOP, jika dokumen sudah disetujui maka dokumen SOP akan masuk pada tahapan selanjutnya; 7. Proses Penandatanganan Dokumen SOP Pemerintah Kota Kotamobagu oleh Wali Kota Kotamobagu, jika draft belum di tandangani akan kembali ketahapan sebelumnya yaitu tahapan proses verifkasi oleh Sekretaris Daerah, Jika draft Dokumen SPP Pemerintah Kota Kotamobagu di setujui dan di tanda tangani oleh Wali Kota Kotamobagu, maka proses akan berlanjut pada tahapan akhir 8. Penyampaian Dokumen SOP berlanjut di tingkat provinsi.
3	Jangka waktu pelayanan	238 jam (14.280 menit)
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan pelayanan ini tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Fasilitasi Kegiatan Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) • Dokumen SOP
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Datang langsung Kotak pengaduan Email: bagianorganisasikk@gmail.com Facebook: BagianOrganisasi Setda Kotamobagu

	/apresiasi	Instagram: Bagian Organisasi Kotamobagu Aplikasi: kinalang.kotamobagu.go.id SP4N LAPOR: lapor.go.id
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi:	
1	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Wali Kota Kotamobagu Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2022 Nomor 23);
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ruang bagian organisasi yang di lengkapi dengan fasilitasi AC, Kursi dan meja; ✓ Komputer; ✓ Akses Internet (Wi-Fi); ✓ Printer; ✓ Kertas F4 dan A4.
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ➢ SDM yang memiliki pengetahuan terkait tugas pokok dan fungsi bagian organisasi khususnya pada fasilitasi Standar Operasional Prosedur Perangkat Daerah ➢ SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan
4	Pengawasan internal	Atasan langsung yaitu Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang
6	Jaminan pelayanan	Informasi data Standar Operasional Publik (SOP) dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Pelayanan ini bebas dari keterlibatan Pihak ketiga; ➢ Pelayanan ini melibatkan pihak Pemerintah Provinsi, Pihak Pemerintah Pusat; ➢ Informasi dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi di lakukan oleh Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu setiap 1 Tahun

A Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:

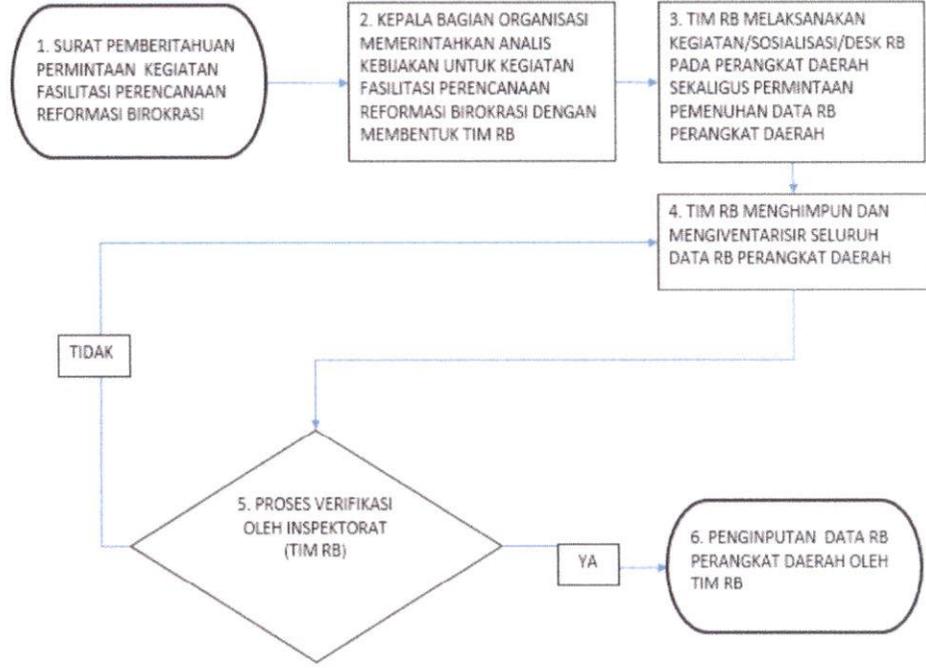
KOMPONEN	URAIAN
1 Persyaratan	Surat Pemberitahuan Penyusunan Dokumen Peta Proses Bisnis
2 Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD 1([1. SURAT PEMBERITAHUAN PERMINTAAN DAN PENYUSUNAN DOKUMEN PETA PROSES BISNIS]) --> 2[2. KEPALA BAGIAN ORGANISASI MEMERINTAHKAN ANALIS KEBIJAKAN UNTUK PENYUSUNAN DOKUMEN PETA PROSES BISNIS DENGAN MEMBENTUK TIM PROBIS] 2 --> 3[3. TIM PROBIS MELAKSANAKAN KEGIATAN/SOSIALISASI UNTUK PENYUSUNAN DOKUMEN PROBIS PADA PERANGKAT DAERAH SEKALIGUS PERMINTAAN DATA PADA PERANGKAT DAERAH] 3 --> 4[4. TIM PROBIS MENGHIMPUN DAN MENGINVENTARISIR SELURUH LKJIP PERANGKAT DAERAH] 4 --> 5[5. TIM PROBIS MENYUSUN DRAFT PROSES BISNIS PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU] 5 --> 6{6. VERIFIKASI OLEH SEKRETARIS DAERAH KOTAMOBAGU} 6 -- TIDAK --> 5 6 -- YA --> 7{7. PENANDATANGANAN DOKUMEN PROBIS PEMKOT OLEH WALIKOTA KOTAMOBAGU} 7 -- TIDAK --> 6 7 -- YA --> 8([8. DOKUMEN PROBIS PEMKOT DISAMPAIKAN KE TINGKAT SELANJUTNYA.]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pemberitahuan permintaan dan penyusunan Dokumen Peta Proses Bisnis; 2. Kepala Bagian Organisasi memerintahkan analisis kebijakan untuk penyusunan Dokumen Peta Proses Bisnis dengan membentuk Tim Probis; 3. Tim Probis melaksanakan Kegiatan/sosialisasi/desk Dokumen Peta Proses Bisnis keseluruhan perangkat daerah sekaligus permintaan data ke perangkat daerah; 4. Tim Probis, mengumpulkan, mengolah dan memverifikasi data perangkat daerah; 5. Tim Probis, menyusun draf dokumen Peta Proses Bisnis Pemerintah Kota Kotamobagu; 6. dokumen Peta Proses Bisnis diajukan kepada Sekretaris Daerah untuk di verifikasi dan di setujui. jika Dokumen belum disetujui maka draf dokumen Peta Proses Bisnis akan kembali ke Tim Probis, jika dokumen sudah disetujui maka dokumen tersebut akan masuk pada tahapan selanjutnya; 7. Proses Penandatanganan dokumen Peta Proses Bisnis Pemerintah Kota Kotamobagu oleh Wali Kota Kotamobagu, jika draft belum di tandangani akan kembali ketahapan sebelumnya yaitu tahapan proses verifikasi oleh Sekretaris Daerah, Jika draft dokumen Peta Proses Bisnis Pemerintah Kota Kotamobagu di setujui dan di tanda tangani oleh Wali Kota Kotamobagu, maka proses akan berlanjut pada tahapan akhir. 8. Penyampaian dokumen Peta Proses Bisnis berlanjut di tingkat provinsi.
3 Jangka waktu pelayanan	238 jam (14.280 menit)
4 Biaya/tarif	Untuk mendapatkan pelayanan ini tidak dikenakan biaya/gratis
5 Produk pelayanan	Fasilitasi Kegiatan Penyusunan dokumen Peta Proses Bisnis

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan /apresiasi	Datang langsung Kotak pengaduan Email: bagianorganisasikk@gmail.com Facebook: Bagian Organisasi Setda Kotamobagu Instagram: Bagian Organisasi Kotamobagu Aplikasi: kinalang.kotamobagu.go.id SP4N LAPOR: lapor.go.id
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi:	
1	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah; • Peraturan Wali Kota Kotamobagu Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2022 Nomor 23);
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ruang bagian organisasi yang di lengkapi dengan fasilitasi AC, Kursi dan meja; ✓ Komputer; ✓ Akses Internet (Wi-Fi); ✓ Printer; ✓ Kertas F4 dan A4.
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ➢ SDM yang memiliki pengetahuan terkait tugas pokok dan fungsi bagian organisasi khususnya pada fasilitasi Peta Proses Bisnis Perangkat Daerah ➢ SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan
4	Pengawasan internal	Atasan langsung yaitu Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang
6	Jaminan pelayanan	Informasi data dokumen peta proses bisnis dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Pelayanan ini bebas dari keterlibatan Pihak ketiga; ➢ Pelayanan ini melibatkan pihak Pemerintah Provinsi, Pihak Pemerintah Pusat; ➢ Informasi dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi di lakukan oleh Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu setiap 1 Tahun

A Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:

KOMPONEN	URAIAN
----------	--------

1	Persyaratan	Surat Pemberitahuan Kegiatan Perencanaan Reformasi
---	-------------	--

2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	
---	---------------------------------	---

Keterangan:

1. surat pemberitahuan pelaksanaan kegiatan fasilitasi perencanaan reformasi birokrasi;
2. Kepala Bagian Organisasi memerintahkan Analis Kebijakan Untuk persiapan pelaksanaan Kegiatan Fasilitasi Perencanaan Reformasi Birokrasi Dengan Membentuk Tim RB;
3. Tim RB Melaksanakan Kegiatan/Sosialisasi/Desk RB Pada Perangkat Daerah Sekaligus Permintaan Pemenuhan Data RB Perangkat Daerah;
4. Tim RB menghimpun dan menginventarisir seluruh data RB perangkat daerah;
5. Tim RB mengajukan data RB dari Perangkat Daerah untuk di verifikasi oleh Inspektorat Daerah/tim RB. jika Dokumen tidak terverifikasi maka data RB dari Perangkat Daerah akan kembali ke Tim RB, jika dokumen sudah diverifikasi maka akan masuk pada tahapan selanjutnya;
6. penginputan data RB perangkat daerah oleh Tim RB melalui Aplikasi KEMENPANRB.

3	Jangka waktu pelayanan	144 jam
---	------------------------	---------

4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan pelayanan ini tidak dikenakan biaya/gratis
---	-------------	--

5	Produk pelayanan	Fasilitasi Kegiatan Perencanaan RB Pemerintah Kota Kotamobagu Dokumen Hasil Evaluasi RB Pemerintah Kota Kotamobagu
---	------------------	---

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan /apresiasi	Datang langsung Kotak pengaduan Email: bagianorganisasikk@gmail.com Facebook: BagianOrganisasi Setda Kotamobagu Instagram: Bagian Organisasi Kotamobagu Aplikasi: kinalang.kotamobagu.go.id SP4N LAPOR: lapor.go.id
---	--	---

B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi:	
1	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Wali Kota Kotamobagu Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2022 Nomor 23); • 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
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ruang bagian organisasi yang di lengkapi dengan fasilitasi AC, Kursi dan meja; ✓ Komputer; ✓ Akses Internet (Wi-Fi); ✓ Printer; ✓ Kertas F4 dan A4.
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ➢ SDM yang memiliki pengetahuan terkait tugas pokok dan fungsi bagian organisasi khususnya pada fasilitasi Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah ➢ SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan
4	Pengawasan internal	Atasan langsung yaitu Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang
6	Jaminan pelayanan	Informasi data reformasi birokrasi dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Pelayanan ini bebas dari keterlibatan Pihak ketiga; ➢ Pelayanan ini melibatkan pihak Pemerintah Provinsi, Pihak Pemerintah Pusat; ➢ Informasi dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi di lakukan oleh Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu setiap 1 Tahun

A Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service point*) meliputi:

KOMPONEN	URAIAN
----------	--------

1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> Amanat/Instruksi Pimpinan Surat Usulan Penataan Kelembagaan Dokumen Kajian Akademik
---	-------------	---

2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A([1. PEMOHON MENYAMPAIKAN SURAT USULAN DAN KAJIAN PENATAAN KELEMBAGAAN]) --> B[2. KEPALA BAGIAN ORGANISASI MEMERINTAHKAN ANALIS KEBIJAKAN UNTUK MEMFASILITASI PENATAAN KELEMBAGAAN DAN MEMBENTUK TIM KELEMBAGAAN] B --> C{3. PROSES VERIFIKASI BERKAS OLEH TIM KELEMBAGAAN} C -- TIDAK --> A C -- YA --> D[4. TINDAK LANJUT TIM KELEMBAGAAN MENYAMPAIKAN SURAT USULAN DAN KAJIAN PENATAAN KELEMBAGAAN KE TINGKAT PROVINSI BIRO ORGANISASI UNTUK MENDAPATKAN SURAT REKOMENDASI PENATAAN PERANGKAT DAERAH] D --> E([5. TIM MEMBERIKAN INFORMASI TERKAIT SURAT REKOMENDASI PENATAAN PERANGKAT DAERAH]) </pre>
---	---------------------------------	---

- Keterangan:
1. Pemohon Menyampaikan Surat Usulan Dan Kajian Penataan Kelembagaan;
 2. Kepala Bagian Organisasi Memerintahkan Analis Kebijakan Untuk Memfasilitasi Penataan Kelembagaan Dan Membentuk Tim Penataan Kelembagaan/Tim Kerja;
 3. Proses Verifikasi Berkas Oleh Tim Kelembagaan Jika Dokumen Belum Diverifikasi Maka Akan Kembali Ke Pemohon, Jika Dokumen Sudah Diverifikasi Maka Dokumen Tersebut Akan Masuk Pada Tahapan Selanjutnya;
 4. Tindak Lanjut Tim Kelembagaan Menyampaikan Surat Usulan Dan Kajian Penataan Kelembagaan Ke Tingkat Provinsi Biro Organisasi Untuk Mendapatkan Surat Rekomendasi Penataan Perangkat Daerah.
 5. Tim Memberikan Informasi Terkait Surat Rekomendasi Penataan Perangkat Daerah

3	Jangka waktu pelayanan	93,5 jam (5.610 menit)
---	------------------------	------------------------

4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan pelayanan ini tidak dikenakan biaya/gratis
---	-------------	--

5	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fasilitasi Kegiatan Penataan Kelembagaan ➤ Surat rekomendasi Penataan Kelembagaan dari Provinsi
---	------------------	--

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Datang langsung Kotak pengaduan Email: bagianorganisasikk@gmail.com Facebook: BagianOrganisasi Setda Kotamobagu
---	---	--

	/apresiasi	Instagram: Bagian Organisasi Kotamobagu Aplikasi: kinalang.kotamobagu.go.id SP4N LAPOR: lapor.go.id
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi:	
1	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah • Peraturan Wali Kota Kotamobagu Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2022 Nomor 23);
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ruang bagian organisasi yang di lengkapi dengan fasilitasi AC, Kursi dan meja; ✓ Komputer; ✓ Akses Internet (Wi-Fi); ✓ Printer; ✓ Kertas F4 dan A4.
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ➢ SDM yang memiliki pengetahuan terkait tugas pokok dan fungsi bagian organisasi khususnya pada fasilitasi Penataan Kelembagaan Perangkat Daerah ➢ SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan
4	Pengawasan internal	Atasan langsung yaitu Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang
6	Jaminan pelayanan	Informasi data dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Pelayanan ini bebas dari keterlibatan Pihak ketiga; ➢ Pelayanan ini melibatkan pihak Pemerintah Provinsi, Pihak Pemerintah Pusat; ➢ Informasi dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi di lakukan oleh Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu setiap minimal 2 Tahun dan/atau menyesuaikan dengan RPJMD/RPD

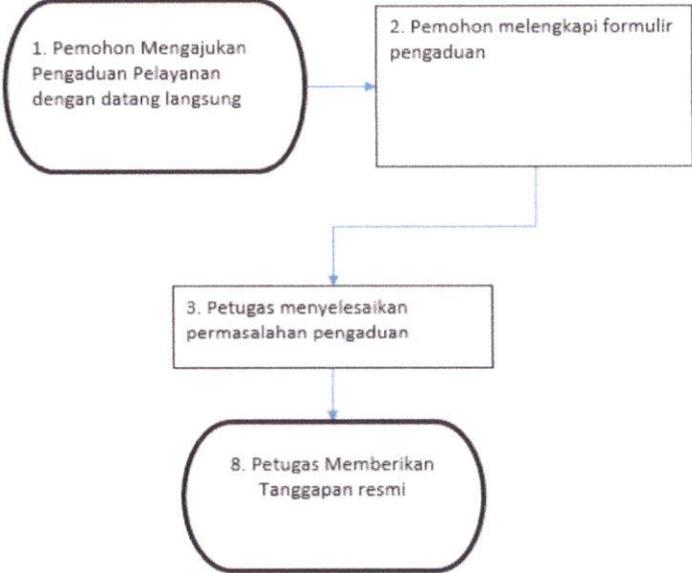
Jenis Pelayanan : Pelayanan Penginputan Dokumen E-Sakip		No. Dokumen : 09
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service point</i>) meliputi:	
	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah • Dokumen Pelaporan Perangkat Daerah
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A([1. PERANGKAT DAERAH MENYIAPKAN DOKUMEN PERENCANAAN DAN PELAPORAN KEMUDIAN DI UNGGAH DI APLIKASI ESAKIP]) --> B{2. PROSES REVIEW DAN VERIFIKASI OLEH TIM SAKIP ATAS DOKUMEN YANG DI UNGGAH} B -- TIDAK --> A B -- YA --> C([3. DOKUMEN SIAP TERSAJIKAN PADA APLIKASI ESAKIP]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah mempersiapkan Dokumen Pelaporan dan perencanaan kemudian di unggah di aplikasi esakip; 2. Proses review dan Verifikasi Oleh Tim Sakip Jika Dokumen yang di unggah Belum Diverifikasi Maka Akan Kembali Ke Perangkat daerah, Jika Dokumen Sudah Diverifikasi Maka Dokumen Tersebut Akan Masuk Pada Tahapan Selanjutnya; 3. Tahapan selanjutnya dokumen pada aplikasi esakip siap tersajikan.
3	Jangka waktu pelayanan	27,5 jam (1.650 menit)
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan pelayanan ini tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk pelayanan	Dokumen perencanaan dan pelaporan perangkat daerah siap tersajikan dan dapat di akses oleh semua orang
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan /apresiasi	Datang langsung Kotak pengaduan Email: bagianorganisasikk@gmail.com Facebook: BagianOrganisasi Setda Kotamobagu Instagram: Bagian Organisasi Kotamobagu Aplikasi: kinalang.kotamobagu.go.id SP4N LAPOR: lapor.go.id
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (<i>manufacturing</i>) meliputi:	
1	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

		<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Wali Kota Kotamobagu Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2022 Nomor 23);
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ruang bagian organisasi yang di lengkapi dengan fasilitasi AC, Kursi dan meja; ✓ Komputer; ✓ Akses Internet (Wi-Fi); ✓ Printer; ✓ Kertas F4 dan A4.
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ➢ SDM yang memiliki pengetahuan terkait tugas pokok dan fungsi bagian organisasi khususnya pada pelayanan E-sakip Perangkat Daerah ➢ SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan
4	Pengawasan internal	Atasan langsung yaitu Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang
6	Jaminan pelayanan	Informasi data dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Pelayanan ini bebas dari keterlibatan Pihak ketiga; ➢ Pelayanan ini melibatkan pihak Pemerintah Provinsi, Pihak Pemerintah Pusat; ➢ Informasi dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi di lakukan oleh Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu setiap 1 Tahun

Jenis Pelayanan : Fasilitasi Kegiatan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Perangkat Daerah		No. Dokumen : 10
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service point</i>) meliputi:	
	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> Surat Pemberitahuan Penyusunan Laporan SKM Data Rekapitulasi Kuesioner SKM
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD 1([1. SURAT PEMBERITAHUAN PENYUSUNAN DAN PENYAMPAIAN PENYUSUNAN LAPORAN SKM]) --> 2[2. KEPALA BAGIAN ORGANISASI MEMERINTAHKAN ANALIS KEBIJAKAN MELAKSANAKAN KEGIATAN/SOSIALISASI/DESK PENYUSUNAN LAPORAN SKM] 2 --> 3[3. PETUGAS MELAKSANAKAN KEGIATAN/SOSIALISASI/DESK SKM PADA PERANGKAT DAERAH SEKALIGUS PERMINTAAN DATA SKM PERANGKAT DAERAH] 3 --> 4[4. PETUGAS MENGHIMPUN DAN MENGINVENTARISIR SELURUH DATA SKM PERANGKAT DAERAH] 4 --> 5[5. PETUGAS MENYUSUN DRAFT LAPORAN SKM PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU] 5 --> 6{6. PROSES PERSETUJUAN OLEH KEPALA BAGIAN ORGANISASI} 6 -- TIDAK --> 5 6 -- YA --> 7([7. DOKUMEN LAPORAN SKM SIAP DISAJIKAN DAN DISAMPAIKAN KE TINGKAT PROVINSI]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Surat pemberitahuan permintaan dan penyusunan Laporan SKM; Kepala Bagian Organisasi menindaklanjuti surat tersebut dengan memerintahkan analisis kebijakan untuk melaksanakan Kegiatan/sosialisasi/desk penyusunan laporan SKM; Petugas melaksanakan Kegiatan/sosialisasi/desk SKM keseluruhan perangkat daerah sekaligus permintaan data SKM perangkat daerah; petugas, mengumpul, mengolah dan memverifikasi SKM perangkat daerah; petugas, menyusun draf dokumen laporan SKM Pemerintah Kota Kotamobagu; tahapan proses persetujuan draft laporan SKM pemerintah Kota Kotamobagu. jika laporan belum disetujui maka draf dokumen tersebut akan kembali ke petugas, jika dokumen sudah disetujui maka dokumen SKM ditandatangani oleh Kepala Bagian; Dokumen Laporan siap disajikan dan disampaikan ke tingkat Provinsi.
3	Jangka waktu pelayanan	143 jam (8.580 menit)
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan pelayanan ini tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Fasilitasi Kegiatan Penyusunan Laporan SKM Pemerintah kota Kotamobagu Dokumen Laporan SKM Pemerintah Kota Kotamobagu
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan /apresiasi	Datang langsung Kotak pengaduan Email: bagianorganisasikk@gmail.com Facebook: BagianOrganisasi Setda Kotamobagu Instagram: Bagian Organisasi Kotamobagu Aplikasi: kinalang.kotamobagu.go.id SP4N LAPOR: lapor.go.id
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (<i>manufacturing</i>) meliputi:	
1	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman

		<p>Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik • Peraturan Wali Kota Kotamobagu Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2022 Nomor 23);
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ruang bagian organisasi yang di lengkapi dengan fasilitas AC, Kursi dan meja; ✓ Komputer; ✓ Akses Internet (Wi-Fi); ✓ Printer; ✓ Kertas F4 dan A4.
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ➢ SDM yang memiliki pengetahuan terkait tugas pokok dan fungsi bagian organisasi khususnya pada fasilitas SKM Perangkat Daerah ➢ SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan
4	Pengawasan internal	Atasan langsung yaitu Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang
6	Jaminan pelayanan	Informasi data SKM (SOP) dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Pelayanan ini bebas dari keterlibatan Pihak ketiga; ➢ Pelayanan ini melibatkan pihak Pemerintah Provinsi, Pihak Pemerintah Pusat; ➢ Informasi dijamin keabsahannya.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi di lakukan oleh Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu setiap 1 Tahun

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pengaduan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu		No. Dokumen : 11
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service point</i>) meliputi:	
	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> Mengisi formulir yang telah di sediakan secara langsung maupun melalui media sosial
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>A. Secara Daring</p> <pre> graph TD A([1. Pemohon Mengajukan Pengaduan Pelayanan melalui Media Sosial (email Facebook dan Instagram)]) --> B[2. Pemohon melengkapi formulir pengaduan] B --> C[3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan] C --> D([4. Petugas Memberikan Tanggapan resmi]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan pelayanan publik melalui media sosial Pemohon melengkapi formulir pengaduan Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan secara resmi <p>Media aduan Email: bagianorganisasikk@gmail.com Facebook: Bagian Organisasi Setda Kotamobagu Instagram: Bagian Organisasi Kotamobagu Aplikasi: kinalang.kotamobagu.go.id SP4N LAPOR: lapor.go.id</p>

		<p>B. Secara langsung</p>  <pre> graph TD A([1. Pemohon Mengajukan Pengaduan Pelayanan dengan datang langsung]) --> B[2. Pemohon melengkapi formulir pengaduan] B --> C[3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan] C --> D([4. Petugas Memberikan Tanggapan resmi]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan pelayanan publik dengan datang secara langsung 2. Pemohon melengkapi formulir pengaduan 3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan 4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan secara resmi <p>Media aduan Kotak pengaduan Datang langsung Ke Kantor Ruang Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu alamat Jalan Ahmad Yani Nomor 02 Kota Kotamobagu 95711</p>
3	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses penyelesaian dalam menyelesaikan pengaduan dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan 2. Waktu penyelesaian paling lambat 7(tujuh) hari kerja sejak di terima dan di proses oleh petugas pengelola pengaduan, petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja:
4	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan pelayanan ini tidak dikenakan biaya/gratis
5	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Tanggapan resmi pengaduan pelayanan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan /apresiasi	Datang langsung Kotak pengaduan Email: bagianorganisasikk@gmail.com Facebook: BagianOrganisasi Setda Kotamobagu Instagram: Bagian Organisasi Kotamobagu Aplikasi: kinalang.kotamobagu.go.id SP4N LAPOR: lapor.go.id
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (manufacturing) meliputi:	
1	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar pelayanan Publik

		<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional. • Peraturan Wali Kota Kotamobagu Nomor 23 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Kotamobagu Tahun 2022 Nomor 23);
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ruang bagian organisasi yang di lengkapi dengan fasilitas AC, Kursi dan meja; ✓ Komputer; ✓ Akses Internet (Wi-Fi); ✓ Printer; ✓ Kertas F4 dan A4.
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> ➢ SDM yang memiliki pengetahuan terkait tugas pokok dan fungsi bagian organisasi ➢ SDM yang memiliki keterampilan dalam mengolah data dan informasi yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi kepada pihak yang memerlukan
4	Pengawasan internal	Atasan langsung yaitu Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu
5	Jumlah pelaksana	9 (Sembilan) orang
6	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Kerahasiaan data pemohon • Informasi data dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Pelayanan ini bebas dari keterlibatan Pihak ketiga; ➢ Informasi dijamin keabsahannya. ➢ Keamanan dan keselamatan pelayanan
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi di lakukan oleh Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Kotamobagu setiap Triwulan

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KOTA KOTAMOBAGU
NOMOR 1 TAHUN 2023
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN PADA BAGIAN
ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA
KOTAMOBAGU

**MAKLUMAT PELAYANAN PADA BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KOTA KOTAMOBAGU**

KAMI SIAP MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN DAN APABILA KAMI TIDAK MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN DAN MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DI BERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR

PARAF HIRARKI	
JF Analis Kebijakan	
Pemrakarsa	

Ditetapkan di : Kotamobagu
Pada Tanggal : 27 Januari 2023



KEPALA BAGIAN ORGANISASI,


AHMAD AFFANDI ABASI, ST, ME
PEMBINA (IV/A)

NIP. 19820917 200902 1 003

Tembusan :

1. Yth. Walikota kota Kotamobagu;
2. Sekretaris Daerah Kota Kotamobagu;
3. Asisten Administrasi Umum Setda Kota Kotamobagu;