



PEMERINTAH KABUPATEN NGAWI  
**SEKRETARIAT DAERAH**  
**BAGIAN ORGANISASI**

Jalan Teuku Umar No. 12, Kode Pos 63211  
Telepon (0351) 749849, Faksimile (0351) 746843  
Laman: <https://setda.ngawikab.go.id/>, Pos-el: [organisasi@ngawikab.go.id](mailto:organisasi@ngawikab.go.id)

---

KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN ORGANISASI  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN NGAWI

NOMOR : 000.8.3.2/01.01/404.103.1/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN ORGANISASI  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN NGAWI

KEPALA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN NGAWI

- 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 penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Ngawi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2019 tentang Pedoman Nomenklatur Dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Dan Kabupaten/Kota;

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah;
9. 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;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ngawi;
11. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 125 Tahun 2011 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi;
12. Peraturan Bupati Ngawi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Ngawi Nomor 39 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Ngawi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan

**PERTAMA**

: Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Ngawi sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

**KEDUA**

: Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Ngawi meliputi:

1. Standar Pelayanan Konsultasi Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik;
2. Standar Pelayanan Konsultasi Kelembagaan dan Anjab ABK;
3. Standar Pelayanan Konsultasi Reformasi Birokrasi.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dalam Diktum KEDUA 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 Ngawi  
Pada Tanggal, 09 Januari 2024

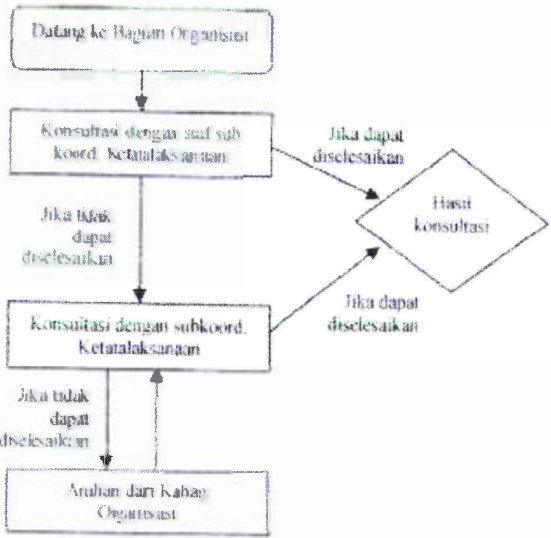
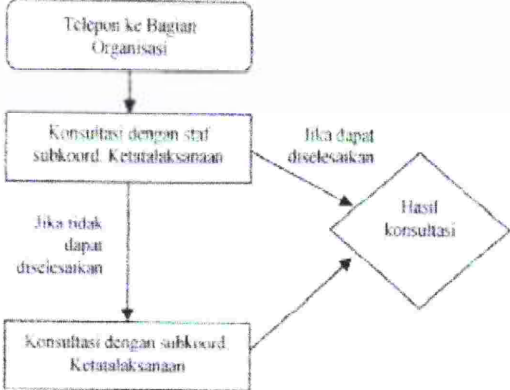
KEPALA BAGIAN ORGANISASI



HARI WAHONO, S.STP., M.I.Kom.  
Pembina Tingkat I  
NIP. 197604 10 199612 1 002

STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN ORGANISASI  
 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN NGAWI

1. Jenis Pelayanan : Konsultasi Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik  
 a. Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Dokumen/permasalahan yang akan dikonsultasikan terkait Ketatalaksanaan dan Pelayanan publik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Konsultasi dapat dilaksanakan menjadi 2 (dua), yaitu:
		<p>1. Konsultasi dengan datang langsung ke Bagian Organisasi</p>  <pre> graph TD     A[Datang ke Bagian Organisasi] --&gt; B[Konsultasi dengan staf sub koord. Ketatalaksanaan]     B -- "Jika dapat diselesaikan" --&gt; C{Hasil konsultasi}     B -- "Jika tidak dapat diselesaikan" --&gt; D[Konsultasi dengan subkoord. Ketatalaksanaan]     D -- "Jika dapat diselesaikan" --&gt; C     D -- "Jika tidak dapat diselesaikan" --&gt; E[Arahan dari Kabag Organisasi]     E --&gt; D   </pre> <p>2. Konsultasi melalui Telepon/Whatsapp</p>  <pre> graph TD     F[Telepon ke Bagian Organisasi] --&gt; G[Konsultasi dengan staf subkoord. Ketatalaksanaan]     G -- "Jika dapat diselesaikan" --&gt; H{Hasil konsultasi}     G -- "Jika tidak dapat diselesaikan" --&gt; I[konsultasi dengan subkoord. Ketatalaksanaan]     I --&gt; H   </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 30 menit.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk layanan	Jasa Konsultasi Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datang langsung;</li> <li>▪ Telepon: (0351) 749849;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nomor Whatsapp: 081212241282;</li> <li>▪ Email : organisasi@ngawikab.go.id.</li> </ul>
--	---

b. Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>▪ Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>▪ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>▪ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2019 tentang Pedoman Nomenklatur Dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Dan Kabupaten/Kota;</li> <li>▪ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah;</li> <li>▪ Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ngawi;</li> <li>▪ Peraturan Bupati Ngawi Nomor 125 Tahun 2011 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ngawi;</li> <li>▪ Peraturan Bupati Ngawi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Ngawi Nomor 39 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Ngawi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.</li> </ul>
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<p><u>Sarana:</u>            ATK, Pedoman Pelayanan Publik, Tata Naskah Dinas, Pakaian Dinas, dan Ketatalaksanaan lainnya, pesawat telepon, printer, meja, kursi, dll.</p>



		<u>Prasarana:</u> Instalasi listrik, telepon, internet, dan AC.
3.	Kompetensi pelaksana	Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Tata Naskah Dinas, Peraturan Pakaian Dinas, Ketatalaksanaan lainnya dan Pelayanan Publik.
4.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung pelaksana.
5.	Jumlah pelaksana	5 orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maklumat Pelayanan;</li> <li>▪ Visi Misi.</li> </ul>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Personil Satpol PP yang berjaga di lingkungan kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan 1 bulan sekali.

2. Jenis Pelayanan : Konsultasi Kelembagaan dan Anjab ABK

a. Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Dokumen/permasalahan yang akan dikonsultasikan terkait Kelembagaan dan Anjab ABK.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Konsultasi dapat dilaksanakan menjadi 2 (dua), yaitu :
		<p>1. Konsultasi dengan datang langsung ke Bagian Organisasi</p> <pre> graph TD     A[Datang ke Bagian Organisasi] --&gt; B[Konsultasi dengan staf ahli/koord. Kelembagaan &amp; Anjab]     B -- "Jika dapat diselesaikan" --&gt; C{Hasil konsultasi}     B -- "Jika tidak dapat diselesaikan" --&gt; D[Konsultasi dengan Subkoord. Kelembagaan &amp; Anjab]     D -- "Jika dapat diselesaikan" --&gt; C     D -- "Jika tidak dapat diselesaikan" --&gt; E[Arahan dari Kabag Organisasi]     E --&gt; D   </pre>

		<p>2. Konsultasi melalui Telepon/Whatsapp</p> <pre> graph TD     A[Telepon ke Bagian Organisasi] --&gt; B[Konsultasi dengan staf sub koord Kelembagaan &amp; Anjab]     B -- "Jika dapat diselesaikan" --&gt; C{Hasil Konsultasi}     B -- "Jika tidak dapat diselesaikan" --&gt; D[Konsultasi dengan Subkoord Kelembagaan &amp; Anjab]     D --&gt; C </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 30 menit.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk layanan	Jasa Konsultasi Kelembagaan dan Anjab ABK.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datang langsung;</li> <li>▪ Telepon: (0351) 749849;</li> <li>▪ Nomor Whatsapp: 081212241282;</li> <li>▪ Email : organisasi@ngawikab.go.id.</li> </ul>

b. Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li> <li>▪ Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah;</li> <li>▪ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>▪ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2019 tentang Pedoman Nomenklatur Dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Dan Kabupaten/Kota;</li> <li>▪ Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ngawi;</li> <li>▪ Peraturan Bupati Ngawi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Ngawi Nomor 39 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Ngawi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan</li> </ul>

Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah		
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<p><u>Sarana:</u> ATK, Pedoman Kelembagaan dan Anjab ABK, Pakaian Dinas, pesawat telepon, printer, meja, kursi, dll.</p> <p><u>Prasarana:</u> Instalasi listrik, telepon, internet, dan AC</p>
3.	Kompetensi pelaksana	Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Kelembagaan dan Anjab ABK.
4.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung pelaksana.
5.	Jumlah pelaksana	5 orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maklumat Pelayanan;</li> <li>▪ Visi Misi.</li> </ul>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Personil Satpol PP yang berjaga di lingkungan kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan 1 bulan sekali.

### 3. Jenis Pelayanan: Konsultasi Reformasi Birokrasi

#### a. Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Dokumen/permasalahan yang akan dikonsultasikan terkait Konsultasi Reformasi Birokrasi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Konsultasi dapat dilaksanakan menjadi 2 (dua), yaitu:</p> <p>1. Konsultasi dengan datang langsung ke Bagian Organisasi</p> <pre> graph TD     A[Datang ke Bagian Organisasi] --&gt; B[Konsultasi dengan staf sub koord Pengembangan Kinerja]     B --&gt; C{Hasil konsultasi}     C -- "Jika dapat diselesaikan" --&gt; D[Hasil konsultasi]     C -- "Jika tidak dapat diselesaikan" --&gt; E[Konsultasi dengan Subkoord Pengembangan Kinerja]     E --&gt; C     E -- "Jika dapat diselesaikan" --&gt; D     E -- "Jika tidak dapat diselesaikan" --&gt; F[Arahan dari Kabag Organisasi]     F --&gt; E </pre>



		<p>2. Konsultasi melalui Telepon/Whatsapp</p> <pre> graph TD     A[Telepon ke Bagian Organisasi] --&gt; B[Konsultasi dengan staf sub koord. Pengembangan Kinerja]     B -- "Jika tidak dapat diselesaikan" --&gt; C[Konsultasi dengan Subkoord. Pengembangan Kinerja]     B -- "Jika dapat diselesaikan" --&gt; D{Hasil Konsultasi}     C --&gt; D   </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 30 menit.
4.	Biaya/tarif	Gratis.
5.	Produk layanan	Jasa Konsultasi Pengembangan Kinerja.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datang langsung;</li> <li>▪ Telepon: (0351) 749849;</li> <li>▪ Nomor Whatsapp : 08113588941;</li> <li>▪ Email : organisasi@ngawikab.go.id.</li> </ul>

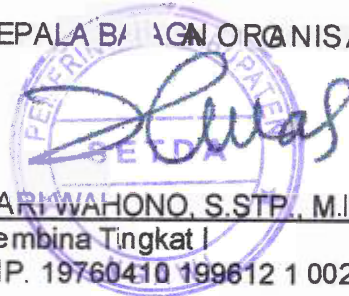
b. Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;</li> <li>▪ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;</li> <li>▪ 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;</li> <li>▪ Peraturan Daerah Kabupaten Ngawi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ngawi;</li> <li>▪ Peraturan Bupati Ngawi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Ngawi Nomor 39 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Ngawi Nomor 1 Tahun 2022 tentang</li> </ul>

		Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<u>Sarana:</u> ATK, Pedoman Reformasi Birokrasi, Pakaian Dinas, pesawat telepon, printer, meja, kursi, dll. <u>Prasarana:</u> Instalasi listrik, telepon, internet, dan AC
3.	Kompetensi pelaksana	Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Reformasi Birokrasi.
4.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh atasan langsung pelaksana.
5.	Jumlah pelaksana	5 orang.
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maklumat Pelayanan;</li> <li>▪ Visi Misi.</li> </ul>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Personil Satpol PP yang berjaga di lingkungan kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilaksanakan 1 bulan sekali.

Ditetapkan di Ngawi  
Pada Tanggal, 09 Januari 2024

KEPALA BAGIAN ORGANISASI



HARIWAHONO, S.STP., M.I.Kom.  
Pembina Tingkat I

NIP. 19760410 199612 1 002