



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. KH. Achmad Dahlan No. 1 Lamongan – Kode Pos 62251
Telp. (0322) 321088 Fax. (0322) 314510 E-mail: bagorg@lamongankab.go.id
Web Site : www.lamongankab.go.id.

KEPUTUSAN
KEPALA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN

NOMOR : 188/82.1/KEP/413.032/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak tanggung jawab kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
 - b. Bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Lamongan;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183);
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan 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 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik Sekretariat Daerah sebagaimana tersebut dalam keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan Publik Bagian Organisasi Sekretariat Daerah sebagaimana dalam dictum KESATU meliputi :

A. Komponen *Service Delivery* :

1. Jenis Pelayanan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya Tarif;
5. Produk;
6. Pengelolaan Pengaduan.

B. Komponen *Manufacturing*

1. Dasar Hukum;
2. Sarana, Prasarana dan atau Fasilitas;
3. Kompetensi Pelaksana;
4. Pengawasan Internal;
5. Jumlah Pelaksana;
6. Jaminan Pelayanan;
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan pada Bagian Organisasi.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan dan dibetulkan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lamongan
Pada Tanggal : 24 April 2024

**KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN**

DAVID AS'ADI, S.E

Pembina

NIP. 19770614 200112 1 002



STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Konsultasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Service Delivery		
1	Persyaratan	1. Pendampingan dilakukan di ruang kerja Bagian Organisasi 2. Membawa dokumen pendukung
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon dapat langsung datang ke Ruang Kerja Bagian Organisasi dengan membawa bentuk file/dokumen konsep Perjanjian Kinerja dan data dukung yang diperlukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	60 Menit
4	Biaya/Tarif	0
5	Produk Pelayanan	Konsultasi SAKIP
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<i>Whatsapp</i> 0812 1775 0276 <i>Email</i> bagorglamongan@gmail.com
B. Manufacturing		
1	Dasar Hukum	1. 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; 2. Peraturan Bupati Kabupaten Lamongan Nomor 47 Tahun 2021 tentang Pedoman Teknis Penyusunan Perencanaan Kinerja, Pengukuran dan Pelaporan Kinerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lamongan
2	Sarana dan Prasarana, dan atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan dilengkapi dengan pendingin ruangan dan penerangan yang cukup 2. Meja dan Kursi 3. Komputer/ <i>Laptop</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tentang pedoman penyusunan Perjanjian Kinerja 2. Terampil dalam berkomunikasi dan memiliki kemampuan kerja sama tim 3. Dapat menyelesaikan masalah/ <i>problem solving</i> 4. Terampil dalam mengoperasikan komputer
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan pengawasan internal oleh Kepala Bagian secara langsung
5	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) Orang

6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara transparan dan sesuai dengan Standar Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan informasi dokumen 2. Ruang Pelayanan yang telah dilengkapi Apar dan alarm pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan rapat monitoring dan evaluasi bulanan terhadap kinerja pelaksana layanan.

**KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN**

DAVID AS'ADI, S.E

Pembina

NIP. 19770614 200112 1 002

2. Pelayanan Konsultasi tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Service Delivery		
1	Persyaratan	1. Pendampingan dilakukan di ruang kerja Bagian Organisasi 2. Membawa dokumen pendukung
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon dapat langsung datang ke Ruang Kerja Bagian Organisasi.
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 Menit
4	Biaya/Tarif	0
5	Produk Pelayanan	Konsultasi SKM
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<i>Whatsapp</i> 0812 1775 0276 <i>Email</i> bagorglamongan@gmail.com
B. Manufacturing		
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2	Sarana dan Prasarana, dan atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan dilengkapi dengan pendingin ruangan dan penerangan yang cukup 2. Meja dan Kursi 3. Komputer/Laptop
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tentang pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat; 2. Terampil dalam berkomunikasi dan memiliki kemampuan kerja sama tim; 3. Dapat menyelesaikan masalah/ <i>problem solving</i> ; 4. Terampil dalam mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan pengawasan internal oleh Kepala Bagian secara langsung
5	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara transparan dan sesuai dengan Standar Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan informasi dokumen 2. Ruang Pelayanan yang telah dilengkapi Apar dan alarm pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan rapat monitoring dan evaluasi bulanan terhadap kinerja pelaksana layanan.

**KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN**

DAVID AS'ADI, S.E

Pembina

NIP. 19770614 200112 1 002

3. Pelayanan Konsultasi tentang Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja

NO	KOMPONEN	URAIAN
1. Service Delivery		
1	Persyaratan	1. Pendampingan dilakukan di ruang kerja Bagian Organisasi 2. Membawa dokumen pendukung
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon dapat langsung datang ke Ruang Kerja Bagian Organisasi.
3	Jangka Waktu Pelayanan	60 Menit
4	Biaya/Tarif	0
5	Produk Pelayanan	Konsultasi Anjab dan ABK
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<i>Whatsapp</i> 0812 1775 0276 <i>Email</i> bagorglamongan@gmail.com
2. Manufacturing		
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja
2	Sarana dan Prasarana, dan atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan dilengkapi dengan pendingin ruangan dan penerangan yang cukup 2. Meja dan Kursi 3. Komputer/ <i>Laptop</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tentang pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja; 2. Terampil dalam berkomunikasi dan memiliki kemampuan kerja sama tim; 3. Dapat menyelesaikan masalah/ <i>problem solving</i> ; 4. Terampil dalam mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	Dilaksanakan pengawasan internal oleh Kepala Bagian secara langsung
5	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara transparan dan sesuai dengan Standar Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan informasi dokumen 2. Ruang Pelayanan yang telah dilengkapi Apar dan alarm pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan rapat monitoring dan evaluasi bulanan terhadap kinerja pelaksana layanan.

**KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN**



DAVID AS'ADI, S.E

Pembina

NIP. 19770614 200112 1 002