



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
SEKRETARIAT DAERAH
Jalan Achmad Yani Timur Nomor 37 Telepon (0355) 321260
TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
NOMOR 188/13 /033/ 2019

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN
TULUNGAGUNG,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait penyelenggaraan pelayanan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung dan guna peningkatan kualitas pelayanan maka perlu standar pelayanan.
- b. bahwa sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas Korupsi Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran negara Nomor 3851);
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti undang-undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Nomor 038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Oprasional Prosedur Administrasi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (SP);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (FKP);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten;
12. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi :

1. Standar Pelayanan Publik tentang Fasilitasi dan Konsultasi Peningkatan Kinerja dan Reformasi

Birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten
Tulungagung

2. Standar Pelayanan Publik tentang Fasilitasi dan Konsultasi Kelembagaan dan Analisa Jabatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung.
3. Standar Pelayanan Publik tentang Fasilitasi dan Konsultasi Tatalaksana dan Pelayanan Public di lingkungan pemerintah Kabupaten Tulungagung.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk menangani kasus sebagaimana tertera pada Diktum KEDUA.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Tulungagung
pada tanggal 2019

KEPALA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG



Dra. IMRO'ATUL MUFIDAH, M. Si

Pembina Tk. I

NIP. 19680829 199403 2 006

Lampiran: Keputusan Kepala Bagian Organisasi
Sekretariat Daerah
Nomor :188/13 /033/ 2019
Tanggal :

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG

KETENTUAN UMUM :

A. Tujuan

Untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan pengguna layanan.

B. Jenis-jenis pelayanan

1. Standar Pelayanan Publik tentang Fasilitasi dan Konsultasi Peningkatan Kinerja dan Reformasi Birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung.
2. Standar Pelayanan Publik tentang Fasilitasi dan Konsultasi Kelembagaan dan Analisa Jabatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung.
3. Standar Pelayanan Publik tentang Fasilitasi dan Konsultasi Tatalaksana dan Pelayanan Publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Tulungagung.

C. Dasar Hukum

- Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung.
- Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung.
- Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung.

D. Prinsip Standar Pelayanan

- a. Sederhana yaitu Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur, dengan prosedur yang jelas.
- b. Partisipasi yaitu Penyusunan Standar Pelayanan yang melibatkan masyarakat dan pihak terkait.

- c. Akuntabel yaitu Standar Pelayanan yang dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan.
- d. Berkelanjutan yaitu Standar Pelayanan yang terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi yaitu Standar Pelayanan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan yaitu Standar Pelayanan yang menjamin bahwa pelayanan dapat menjangkau semua Aparatur Sipil Negara (ASN).

F. Komponen Standar Pelayanan Publik

a. Persyaratan :

Surat masuk permohonan konsultasi

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :

Surat permohonan → disposisi dari atasan → kasubag yang menangani
→ pelaksanaan konsultasi → notulen/berita acara

c. Jangka Waktu Pelayanan :

1. Fasilitasi dan Konsultasi Peningkatan Kinerja dan Reformasi Birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung jangka waktu penyelesaian 1 (satu) hari.
2. Fasilitasi dan Konsultasi Kelembagaan dan Analisa Jabatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung jangka waktu penyelesaian 1 (satu) hari.
3. Fasilitasi dan Konsultasi Tatalaksana dan Pelayanan Publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Tulungagung jangka waktu penyelesaian 1 (satu) hari.

d. Biaya / Tarif :

1. Fasilitasi dan Konsultasi Peningkatan Kinerja dan Reformasi Birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung tidak di pungut biaya atau gratis.
2. Fasilitasi dan Konsultasi Kelembagaan dan Analisa Jabatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung tidak di pungut biaya atau gratis.
3. Fasilitasi dan Konsultasi Tatalaksana dan Pelayanan Publik di lingkungan pemerintah Kabupaten Tulungagung tidak di pungut biaya atau gratis.

e. Produk Pelayanan :

3 (tiga) Produk Layanan :

- Notulen hasil konsultasi / berita acara .

f. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan :

- Melalui kontak person (0812 3435 864/0812 3355 8898),E-mail dan Website dan Kotak saran.
- Akan ditindak lanjuti paling lama 3 (tiga) hari kerja.

G. Maklumat Pelayanan

- Jenis layanan yang di maklumatkan :
 - a. Fasilitasi dan Konsultasi Peningkatan Kinerja dan Reformasi Birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung.
 - b. Fasilitasi dan Konsultasi Kelembagaan dan Analisa Jabatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung.
 - c. Fasilitasi dan Konsultasi Tatalaksana dan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung.

KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN
TULUNGAGUNG



Dra. IMRO'ATUL MUFIDAH, M. Si

Pembina Tk.I

NIP. 19680829 199403 2 006

for