II. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PENYUSUNAN PELAPORAN LAKIP, PENETAPAN KINERJA, CAPAIAN KINERJA, STANDAR PELAYANAN, STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR, INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT, STANDAR PELAYANAN MINIMAL

A. PENDAHULUAN

Bagian Organisasi mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan bahan perumusan kebijakan pengembangan kinerja, penataan kelembagaan dan ketatalaksanaan

B. STANDAR PELAYANAN

Konsultasi Penyusunan Pelaporan LAKIP, Penetapan Kinerja, Capaian Kinerja, Standar Pelayanan, Standar Operasional Prosedur, Indeks Kepuasan Masyarakat, Standar Pelayanan Minimal

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	a) Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal; b) Permen PAN dan RB Nomor 29 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah; c) Permen PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah; d) Permen PAN dan RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; e) Keputusan Men PAN dan RB Nomor 25 Tahun 2004 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat;

		f) Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Staf Ahli; g) Peraturan Walikota Malang Nomor 39 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pokok Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah.
2.	Persyaratan Pelayanan	a) Surat dari Sekretaris Daerah perihal penyusunan laporan; b) Disposisi dari Kepala Bagian Organisasi; c) Kebutuhan mendesak untuk pelaksanaan di lapangan.
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a) Surat dari Sekretaris Daerah perihal penyusunan laporan kepada SKPD terkait; b) SKPD terkait bisa langsung datang ke Bagian Organisasi atau menghubungi via telepon dalam berkonsultasi; c) Konsultasi dari SKPD akan difasilitasi oleh Ka Subag yang menangani atau kepada staf yang telah ditunjuk untuk mewakili.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai kebutuhan
5.	Biaya	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Pelayanan	Konsultasi Penyusunan Laporan
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	a) Komputer; b) Surat atau email; c) Telepon atau faksimil; d) Jaringan internet; e) Materi.
8.	Kompetensi Pelaksana	a) Memiliki latar belakang pendidikan minimal Sarjana Pemerintahan/Administrasi/Sosial/ Hukum;

1	2	3
		b) Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat; c) Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa; d) Menguasai materi bahasan; e) Mampu berkomunikasi dan memberikan informasi secara benar; f) Mampu mengoperasikan perangkat internet
9.	Pengawasan Internal	Evaluasi secara berkala oleh Kepala Bagian Organisasi
10.	Penanganan Pengaduan, dan Saran	Masukan, saran, usulan dan kritikan dapat langsung disampaikan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang • Telp. 0341-365657 • Fax. 0341-365657 • Email : bag-organisasi@malangkota.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	7 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Kepala Bagian Organisasi
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Termasuk dalam prosedur mutu ISO 9001:2008 Sekretariat Daerah Kota Malang
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Termasuk dalam evaluasi capaian pelaksanaan pada ISO 9001:2008 Sekretariat Daerah Kota Malang

Malang, Desember 2013
Sekretaris Daerah,

Dr. Drs. H. SHOFWAN, SH, M.Si.
Pembina Utama Madya
NIP. 19580415 198403 1 012