

Lampiran Nomor	<b>BKPSDM/BID_PEKA/SP/III/2022/13</b>
Revisi ke	<b>01</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBERDAYA MANUSIA KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penilaian dan Evaluasi Kinerja ASN

Jenis Pelayanan : Permohonan Layanan Konseling

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	Surat Permohonan Layanan Konseling/WA/Hasil Monev/Aduan/hasil penilaian kinerja
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Menerima berkas permohonan konseling, Menyiapkan lembar anamnesa dan alat tes pendukung, membuat draft surat undangan konseling kepada PNS yang bersangkutan dan pihak yang terkait, melakukan anamnesa dan konseling terhadap PNS yang bersangkutan, melakukan Allow Anamnesa (Pengelola Kepegawaian/ Pasangan PNS), membuat nota dinas dan laporan hasil konseling psikologi
3.	Jangka waktu pelayanan	5 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 642020 Psw 465 c. Kunjungan Langsung d. Email: bkpsdm@surakarta.go.id e. Sms gateway: 08112 577 575 f. Website: bkd.surakarta.go.id
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tahun 2009;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 46 tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil;</li> <li>7. Peraturan Menteri PAN &amp; RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;</li> <li>8. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kota Surakarta Selaku Pengguna Anggaran Nomor 800/278/2012 Tentang Pembentukan Tim Layanan Psikologi dan Konseling Badan Kepegawaian Daerah Kota Surakarta;</li> <li>9. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</li> <li>10. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</li> <li>11. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 41 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Daerah;</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		12. Standar Peryaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Latar Belakang Pendidikan Psikologi</li> <li>2. Komunikatif dan memiliki kemampuan analisa psikologi</li> <li>3. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>4. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>5. Tekun dan teliti</li> <li>6. Terampil</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</li> <li>2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015</li> <li>3. Kegiatan Tinjauan Manajemen</li> </ol>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Telepon/ Hp</li> <li>6. Almari/Rak Arsip</li> <li>7. Alat Tes Psikologi</li> <li>8. Ruang Konseling</li> <li>9. Mushola</li> <li>10. Toilet</li> <li>11. Ruang Customer Service</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	6 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di data base</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi</li> <li>3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali</li> <li>4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</li> <li>5. E-Arsip</li> <li>6. Apar (alat pemadam kebakaran)</li> <li>7. CCTV</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-Kinerja</li> <li>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> <li>3. Dilakukan penilain SKM minimal 1 tahun sekali</li> </ol>

