

Lampiran Nomor	BKPSDM/BID_PSDM/SP/III/2022/3
Revisi ke	01

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

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pengembangan SDM

Jenis Pelayanan : Fasilitasi Penerimaan Kunjungan *Banchmarking*/
Studi Lapangan (BM/Stula)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. surat permohonan 2. Surat jawaban
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Menerima surat permohonan dari Instansi Pemohon di luar Kota Surakarta, membuat surat jawaban ke instansi pemohon dan undangan penerimaan locus yang akan dituju, membuat nota dinas penerimaan kunjungan, menyerahkan surat jawaban dan undangan ke instansi pemohon dan locus, menerima kunjungan BM/Stula dari instansi pemohon, dilanjutkan ke Locus
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi Penerimaan Kunjungan <i>Banchmarking</i> / Studi Lapangan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 642020 c. Kunjungan Langsung d. Email: bkpdsm@surakarta.go.id e. Sms gateway: 08112 577 575 f. Website: bkd.surakarta.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemeni 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; 4. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat II; 5. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 19 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat II; 6. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 20 Tahun 2015 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV; 7. Peraturan Menteri PAN & RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur; 8. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 9. Peraturan Walikota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 10. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 41

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Daerah;</p> <p>11. Standar Peryaratan ISO 9001:2015 Tentang Sistem Manajemen Mutu.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Pengetahuan di Bidang Diklat 2. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan terkait 3. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 4. Mampu mengoperasikan komputer/laptop 5. Teliti dan tekun
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat 2. Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Telepon/ Hp 6. Almari/Rak Arsip 7. Transportasi
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM minimal 1 tahun sekali