

STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)

"TAK KENDOR"

(*Tr***A**nsparasi *a***K**ses *KE*beradaan *da***N** *Data* *OR*mas)

KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA PAYAKUMBUH

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan. Dokumen ini merupakan jaminan kelayakan, kepastian, dan transparansi pelayanan bagi Organisasi Kemasyarakatan (Ormas) di Kota Payakumbuh dalam pengurusan Surat Keterangan Keberadaan Organisasi (SKKO) serta pemutakhiran data informasi organisasi secara digital melalui inovasi "TAK KENDOR".

B. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN LAYANAN DIGITAL TAK KENDOR

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian / Penjelasan Detail
1	Persyaratan Pelayanan	A. Permohonan SKKO Baru: 1. Surat Permohonan resmi ditandatangani Ketua & Sekretaris Ormas. 2. Akta Notaris pendirian organisasi. 3. AD/ART Organisasi. 4. Surat Keputusan (SK) Susunan Pengurus yang sah. 5. KTP Pengurus Inti (Ketua, Sekretaris, Bendahara). 6. Surat keterangan domisili sekretariat & foto kantor tampak depan. B. Pemutakhiran (Update) Data Berkala: 1. Surat Pengantar Update Data / Perubahan Susunan Pengurus. 2. SK Pengurus Baru / Dokumen Perubahan Domisili dalam format PDF/Foto. *Catatan: Seluruh berkas dalam bentuk softcopy/digital dikirim melalui WhatsApp.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian / Penjelasan Detail
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengirim pesan teks (chat) awal ke nomor WhatsApp resmi Operator "TAK KENDOR". 2. Operator merespons dan mengirimkan format formulir data digital serta rincian checklist berkas persyaratan. 3. Pemohon mengisi data dan mengunggah softcopy berkas persyaratan langsung via chat WhatsApp. 4. Verifikator memeriksa keabsahan dokumen digital secara real-time. Jika tidak lengkap, pemohon langsung dinotifikasi via chat untuk perbaikan berkas. 5. Setelah berkas valid, Konseptor menyusun draf SKKO / memperbarui database digital ormas. 6. Kepala Kantor menandatangani dokumen SKKO secara resmi. 7. Operator mengirimkan dokumen final dalam bentuk file PDF resmi (berkekuatan hukum) kepada pemohon melalui WhatsApp.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 (satu) Hari Kerja semenjak dokumen persyaratan digital dinyatakan lengkap dan valid oleh verifikator.
4	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (GRATIS). Tidak ada biaya administrasi ataupun biaya tambahan apa pun.
5	Produk Pelayanan	1) Softcopy Dokumen Resmi Surat Keterangan Keberadaan Organisasi (SKKO) dalam bentuk format PDF berkekuatan hukum sah. 2) Bukti Digital Pemutakhiran (Update) Database Resmi Ormas Terregistrasi di Kota Payakumbuh.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan dan saran dapat disampaikan secara online/offline melalui: 1. Kontak Aduan Resmi WhatsApp "TAK KENDOR": 2. Aplikasi SP4N-LAPOR! pemerintah pusat. 3. Kotak saran Tindak lanjut pengaduan diproses oleh Tim Pengelola Pengaduan internal dalam waktu maksimal 2x24 jam.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian / Penjelasan Detail
7	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Perangkat Komputer/Laptop Admin Utama Kesbangpol. 2. Smartphone dan Akun WhatsApp Operator Khusus "TAK KENDOR". 3. Koneksi Internet Berkecepatan Tinggi (WiFi Instansi). 4. Sistem Database Digital Internal & Cloud Storage (Google Drive Internal Kesbangpol).
8	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami regulasi administrasi keorganisasian dan hukum tata negara. 2. Menguasai pemanfaatan teknologi informasi dan manajemen dokumen digital. 3. Memiliki kemampuan komunikasi publik yang ramah, responsif, santun, dan solutif via pesan instan.
9	Pengawasan Internal	1. Pengawasan berjenjang dilakukan secara berkala oleh Kepala Kantor Kesbangpol Kota Payakumbuh. 2. Monitoring performa harian (waktu respon chat dan ketepatan penerbitan berkas) melalui lembar kendali digital.
10	Jumlah Pelaksana	Tim Kerja Terdiri dari 3 Orang: - 1 Orang Front Office / Operator WhatsApp - 1 Orang Konseptor-Verifikator / Pengelola Data - 1 Orang Pejabat Penandatanganan (Kepala Kantor)
11	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara tepat waktu, transparan, bebas dari pungutan liar, dengan hasil dokumen PDF yang dijamin keaslian serta keabsahannya sesuai dengan hukum tata laksana pemerintah.
12	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Seluruh arsip digital data identitas pengurus dan berkas internal ormas dijaga kerahasiaannya dalam server tertutup. 2. Penyerahan dokumen langsung ke nomor WhatsApp pengurus resmi guna mencegah kebocoran informasi pihak ketiga.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian / Penjelasan Detail
13	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi berkala dilaksanakan setiap bulan melalui rapat koordinasi internal instansi. 2. Pengukuran berkala Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) khusus inovasi digital via polling digital WhatsApp.

C. PENUTUP

Standar Pelayanan Inovasi "TAK KENDOR" ini berlaku efektif sejak tanggal ditetapkan. Hal ini menjadi acuan baku bagi seluruh aparatur pelaksana di lingkungan Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Payakumbuh untuk melayani masyarakat pemilik ormas dengan dedikasi penuh, demi terciptanya reformasi birokrasi yang bersih, melayani, dan berbasis digital.