



**PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG**  
**SEKRETARIAT DAERAH**  
Jl. Untung Surapati Nomor 2 ☎ (0366) 21085 – 21054  
**SEMARAPURA**

---

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG  
NOMOR 188.4/2493/2021

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG  
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5028);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nonor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelengara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2020 Nomor 3);
8. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2016 Nomor 35) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Klungkung Nomor 86 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2021 Nomor 5);

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan :  
KESATU : Maklumat Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung, sebagai berikut :  
“ Dengan ini, kami seluruh penyelenggara Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan”

- KEDUA                    Standar Pelayanan pada Bagian Pemerintahan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini meliputi :
1.    Pelayanan informasi administrasi kewilayahan
  2.    Pelayanan kerjasama daerah
- KETIGA                    Standar Pelayanan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini, meliputi :
1.    Pelayanan Informasi Publik
  2.    Pelayanan Verifikasi Kelengkapan Usulan Hibah
  3.    Pelayanan Bantuan Sesajen
- KEEMPAT                : Standar Pelayanan pada Bagian Hukum sebagai tercantum dalam Lampiran III Keputusan ini, meliputi :
1.    Pelayanan Bantuan Hukum
  2.    Pelayanan Bantuan Hukum Perkara Perdata & Tata Usaha Negara
  3.    Pelayanan Harmonisasi Rancangan Produk Hukum Daerah
  4.    Pelayanan Harmonisasi Rancangan Peraturan Bupati
  5.    Pelayanan Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah
  6.    Pelayanan Informasi Produk Hukum
- KELIMA                    : Standar Pelayanan pada Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam sebagai tercantum dalam Lampiran IV Keputusan ini, meliputi :
1.    Pelayanan Informasi Bidang Perekonomian dan Sumber Daya Alam
- KEENAM                    : Standar Pelayanan pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa sebagai tercantum dalam Lampiran V Keputusan ini, meliputi :
1.    Pelayanan Informasi Publik
  2.    Pelayanan Verifikasi Akun Baru Penyedia Barang/Jasa
  3.    Pelayanan *Helpdesk* LPSE
  4.    Pelayanan Penggunaan Ruang LPSE
  5.    Pelayanan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah
  6.    Pelayanan Konsultasi Tatap Muka Di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
  7.    Pelayanan Permohonan Bimbingan Teknis, Pendampingan, Konsultasi Hukum Di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
- KETUJUH                : Standar Pelayanan pada Bagian Umum sebagai tercantum dalam Lampiran VI Keputusan ini, meliputi :
1.    Pelayanan Informasi Publik
  2.    Pelayanan Kepegawaian Sekretariat Daerah
  3.    Pelayanan Rumah Tangga
  4.    Pelayanan Realisasi Keuangan Sekretariat Daerah

- KEDELAPAN : Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi sebagai tercantum dalam Lampiran VII Keputusan ini, meliputi :
1. Pelayanan Informasi dan Konsultasi (Kelembagaan, Anjab, Kinerja, Pelayanan Publik Dan Tata Laksana)
  2. Pelayanan Konsultasi Pengelolaan Aplikasi E-Kinerja
- KESEMBILAN : Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi sebagai tercantum dalam Lampiran VIII Keputusan ini, meliputi :
1. Pelayanan Informasi Publik
  2. Pelayanan Keprotokolan
  3. Pelayanan Pembawa Acara/ *Master Of Ceremony* (MC)
  4. Pelayanan Peliputan
  5. Pelayanan Permintaan Dokumentasi Kegiatan Pimpinan
- KESEPULUH : Standar Pelayanan pada Bagian Administrasi Pembangunan sebagai tercantum dalam Lampiran IX Keputusan ini, meliputi :
1. Pelayanan Permohonan Data Dan Informasi Pembangunan Daerah
- KESEBELAS : Standar Pelayanan sebagaimana dalam diktum kedua sampai dengan ke sembilan wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.
- KEDUABELAS : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 19 April 2021

  
Sekretaris Daerah  
Kabupaten Klungkung

Ir. IGEBE PUTU WINASTRA, M.MA  
NIP. 19630721 198803 1 013

Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Klungkung
2. Wakil Bupati Klungkung
3. Inspektur Daerah Kabupaten Klungkung
4. Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung
5. Kepala Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klungkung

6. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Klungkung
7. Kepala Bagian Pemerintahan Setda Kabupaten Klungkung
8. Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kabupaten Klungkung
9. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Klungkung
10. Kepala Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda Kabupaten Klungkung
11. Kepala Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kabupaten Klungkung
12. Kepala Bagian Pengadaan Barang /Jasa Setda Kabupaten Klungkung
13. Kepala Bagian Umum Setda Kabupaten Klungkung
14. Kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Klungkung
15. Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Klungkung

Lampiran I Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung

Nomor : 188.4/2493/2021

Tanggal : 19 April 2021

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Bagian Pemerintahan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung

**1. PELAYANAN INFORMASI ADMINISTRASI KEWILAYAHAN**

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan                       | Surat Permohonan Informasi Administrasi Kewilayahan  |
| 2 | Prosedur                          | <p>a. Pemohon menyampaikan surat permohonan baik secara langsung maupun melalui email : <a href="mailto:bagpemerintahanklk@gmail.com">bagpemerintahanklk@gmail.com</a> atau <a href="mailto:bagpemerintahansetda@klungkungkab.go.id">bagpemerintahansetda@klungkungkab.go.id</a>.</p> <p>b. Pemohon menerima bukti penerimaan permohonan Administrasi Kewilayahan</p> <p>c. Pemohon menerima informasi kapan waktu penyelesaian permohonan.</p> <p>d. Pemohon menerima informasi Peta/Perbup Batas Desa/Data Rupa Bumi Kabupaten Klungkung</p>   |
| 3 | Waktu Pelayanan                   | 3 (tiga) hari kerja  |
| 4 | Biaya Pelayanan                   | Permohonan Informasi Administrasi Kewilayahan Gratis/Tidak dipungut biaya  |
| 5 | Produk Pelayanan                  | Peta, Perbup Batas Desa, Data Rupabumi Kabupaten Klungkung   |
| 6 | Pengelolaan Pengaduan Call Centre | <ul style="list-style-type: none"><li>• Melalui Website : <a href="https://pemerintahan.klungkungkab.go.id">https://pemerintahan.klungkungkab.go.id</a></li><li>• Email : <a href="mailto:bagpemerintahanklk@gmail.com">bagpemerintahanklk@gmail.com</a> atau <a href="mailto:bagpemerintahansetda@klungkungkab.go.id">bagpemerintahansetda@klungkungkab.go.id</a>.</li><li>• Melalui aplikasi Klungkung Mesadu (Melapor Santun dan Terpadu)</li><li>• Melalui SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) dengan aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li><li>• Melalui telepon (0366) 21045.</li><li>• Melalui kotak pengaduan di Bagian Pemerintahan atau</li></ul> |

|  |  |                                |
|--|--|--------------------------------|
|  |  | Pengaduan Bagian Pemerintahan. |
|--|--|--------------------------------|

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|   |                      |  |
|---|----------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum          | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembara Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</li> <li>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 45 Tahun 2016 tentang Pedoman Penetapan dan Penegasan Batas Desa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1038);</li> <li>e. Peraturan Badan Informasi Geospasial Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pembakuan Nama Rupabumi.</li> </ul> |
| 2 | Sarana Dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja Pelayanan dan representatif;</li> <li>b. Bolpoin;</li> <li>c. Komputer;</li> <li>d. Scanner;</li> <li>e. Printer;</li> <li>f. Telepon;</li> <li>g. Stempel Dinas;</li> <li>h. Rak Arsip;</li> <li>i. Register Dokumen Administrasi Kewilavahan.</li> </ul>  |

|   |                                  |   |
|---|----------------------------------|---|
| 3 | Kompetensi Pelaksana             | <p>a. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti.</p> <p>b. Kompetensi Bidang :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P, Dealing with people : Kemampuan menyesuaikan diri dalam hubungan dengan orang lain lebih dari hanya penerimaan dan pembuatan instruksi.</li> <li>• R, Repetitive and Continous : Kemampuan menyesuaikan diri dalam kegiatan-kegiatan yang berulang, atau secara terus menerus melakukan kegiatan yang sama, sesuai dengan perangkat prosedur, urutan atau kecepatan yang tertentu.</li> <li>• S, Performing under stress : Kemampuan menyesuaikan diri untuk bekerja dengan ketegangan jiwa jika berhadapan dengan keadaan darurat, kritis, tidak biasa atau bahaya, atau bekerja dengan kecepatan kerja dan perhatian terus menerus merupakan keseluruhan atau sebagian aspek pekerjaan.</li> </ul> <p>c. Kompetensi Skill.<br/>SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan computer dan menguasai data.</p> |
| 4 | Pengawas Internal                | <p>a. Pengawasan dalam, dari atasan langsung dan tidak langsung.</p> <p>b. Pengawasan dari luar, dari SKPD yang memiliki kewenangan untuk itu.</p>  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                 | <p>a. Staf Administrasi 2 orang: Menerima dan mencatat permohonan dari pemohon.</p> <p>b. Kepala Sub Bag 1 orang: Mendata dan menyiapkan data yang dimohonkan.</p> <p>c. Kepala Bagian 1 orang: Melakukan pengawasan dan melakukan Verifikasi permohonan.</p>   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                | <p>a. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.</p> <p>b. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan professional.</p> <p>c. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>d. Pelayanan tidak diskriminatif.</p> <p>e. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</p>  |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <p>1. Dokumen informasi Administrasi Kewilayahan dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis</p> <p>2. Tempat pelayanan bersih dan aman.</p> <p>3. Penerapan protokol kesehatan Covid-</p>   |



|   |                            |   |
|---|----------------------------|---|
|   |                            | 19.<br>4. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Evaluasi dan Pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan;<br>b. Evaluasi dari atasan langsung maupun tidak langsung |

## 2. PELAYANAN KERJASAMA DAERAH

### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan                       | Surat Permohonan Pelaksanaan Kerjasama  |
| 2 | Prosedur                          | a. Pemohon mengajukan permohonan melalui email : <a href="mailto:bagpemerintahanklk@gmail.com">bagpemerintahanklk@gmail.com</a> atau <a href="mailto:bagpemerintahansetda@klungkungkab.go.id">bagpemerintahansetda@klungkungkab.go.id</a> .<br>b. Verifikasi kelengkapan naskah Kerjasama;<br>1. Jika permohonan tidak lengkap, permohonan akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;<br>2. Jika permohonan lengkap akan diteruskan untuk pembahasan oleh Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah (TKKSD).<br>c. Pemohon menerima produk layanan berupa Naskah Kerja Sama.   |
| 3 | Waktu Pelayanan                   | 20 hari kerja   |
| 4 | Biaya Pelayanan                   | Gratis/Tidak dipungut biaya   |
| 5 | Produk Pelayanan                  | Naskah Kerja Sama   |
| 6 | Pengelolaan Pengaduan Call Centre | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melalui Website : <a href="https://pemerintahan.klungkungkab.go.id">https://pemerintahan.klungkungkab.go.id</a></li> <li>Email : <a href="mailto:bagpemerintahanklk@gmail.com">bagpemerintahanklk@gmail.com</a> atau <a href="mailto:bagpemerintahansetda@klungkungkab.go.id">bagpemerintahansetda@klungkungkab.go.id</a>.</li> <li>Melalui aplikasi Klungkung Mesadu (Melapor Santun dan Terpadu)</li> <li>Melalui SP4N (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) dengan aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).</li> <li>Melalui telepon (0366) 21045.</li> <li>Melalui kotak pengaduan di Bagian Pemerintahan atau</li> <li>Secara langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan Bagian Pemerintahan</li> </ul> |

B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|   |                      |  |
|---|----------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum          | <p>a. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 97, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6219);</p> <p>e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah Dengan Daerah Lain Dan Kerja Sama Daerah Dengan Pihak Ketiga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371);</p> |
| 2 | Sarana Dan Prasarana | <p>a. Meja Pelayanan dan representative;</p> <p>b. Bolpoin;</p> <p>c. Komputer;</p> <p>d. Scanner;</p> <p>e. Printer;</p> <p>f. Telepon;</p> <p>g. Stempel Dinas;</p> <p>h. Rak Arsip;</p> <p>i. Register Dokumen Kerjasama Daerah</p>   |
| 3 | Kompetensi           | <p>a. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap. teliti.</p>  |

|   |                                  |  |
|---|----------------------------------|--|
|   |                                  | <p>b. Kompetensi Bidang :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P, Dealing with people : Kemampuan menyesuaikan diri dalam hubungan dengan orang lain lebih dari hanya penerimaan dan pembuatan instruksi.</li> <li>• R, Repetitive and Continuous : Kemampuan menyesuaikan diri dalam kegiatan-kegiatan yang berulang, atau secara terus menerus melakukan kegiatan yang sama, sesuai dengan perangkat prosedur, urutan atau kecepatan yang tertentu.</li> <li>• S, Performing under stress : Kemampuan menyesuaikan diri untuk bekerja dengan ketegangan jiwa jika berhadapan dengan keadaan darurat, kritis, tidak biasa atau bahaya, atau bekerja dengan kecepatan kerja dan perhatian terus menerus merupakan keseluruhan atau sebagian aspek pekerjaan.</li> </ul> <p>c. Kompetensi Skill.<br/>SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan computer dan menguasai data.</p> |
| 4 | Pengawas Internal                | <p>a. Pengawasan dalam, dari atasan langsung dan tidak langsung.</p> <p>b. Pengawasan dari luar, dari SKPD yang memiliki kewenangan untuk itu</p>  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                 | <p>12 Orang</p> <p>a. Staf Administrasi 2 orang: Registrasi rancangan naskah Kerja Sama dan Menyiapkan pelaksanaan Kerja Sama.</p> <p>b. Kepala Sub Bag 1 orang: Harmonisasi Naskah Kerja Sama.</p> <p>c. Kepala Bagian 1 orang: Koreksi Draft Naskah Kerja Sama.</p> <p>TKKSD 8 orang: Membahas dan memberikan rekomendasi atas Naskah Kerja Sama kepada Bupati / Kepala Daerah.</p>  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                | <p>a. Dilayani dengan ramah, cepat, tepat dan profesional;</p> <p>b. Informasi dan dokumentasi yang diberikan valid dan tepat waktu</p> <p>c. Pelayanan tidak diskriminatif.</p> <p>d. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</p>   |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <p>1. Kesepakatan Bersama (KB) dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dapat dipertanggungjawabkan secara yuridis</p> <p>2. Tempat pelayanan bersih dan aman.</p> <p>3. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</p> <p>4. Cegahaya keamanan dan keselamatan</p>   |

|   |                            |  |
|---|----------------------------|--|
|   |                            | akibat pelayanan diberikan kompensasi  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) |



Sekretaris Daerah  
Kabupaten Klungkung

  
Ir. I GEDE PUTU WINASTRA, M.MA  
NIP. 19630721 198803 1 013

## Lampiran II Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung

Nomor : 188.4/2493/2021

Tanggal : 19 April 2021

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Bagian Kesejahteraan Rakyat Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung

### 1. PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

#### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|   |                                      |  |
|---|--------------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan                          | Surat Permohonan Informasi Publik  |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan informasi dan dokumentasi baik secara langsung maupun melalui email :<br/><a href="mailto:bagiankesra2009@gmail.com">bagiankesra2009@gmail.com</a></li><li>2. Pemohon mengisi formulir permohonan dan menerima tanda bukti penerimaan permohonan informasi</li><li>3. Pemohon menerima informasi dan dokumentasi secara langsung apabila informasi yang diminta termasuk dalam Daftar Informasi Publik, jika tidak maka pemohon menerima informasi kapan informasi dan dokumentasi tersebut bisa diambil.</li><li>4. Pemohon menerima informasi dan dokumentasi</li></ol> |
| 3 | Waktu Pelayanan                      | 2 (dua) hari kerja   |
| 4 | Biaya Pelayanan                      | Gratis (tidak ada biaya)   |
| 5 | Produk Pelayanan                     | Informasi dan Dokumentasi  |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | <ul style="list-style-type: none"><li># Buku Pengaduan</li><li># Telepon (0366) 21054</li><li># Email : <a href="mailto:bagiankesra2009@gmail.com">bagiankesra2009@gmail.com</a></li><li># Secara langsung pada Bagian Kesejahteraan Rakyat melalui Subbag Bina Kesejahteraan Sosial</li><li># SP4N Lapor (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li><li># Klungkung Mesadu</li></ul>  |

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|   |             |  |
|---|-------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li><li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-</li></ol> |
|---|-------------|--|

|   |                      |   |
|---|----------------------|---|
|   |                      | <p>Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025</p> <p>6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>8. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</p> <p>9. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</p> <p>10. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 44 Tahun 2017 tentang Tata Naskah Dinas</p> <p>11. Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</p> |
| 2 | Sarana Dan Prasarana | <p>1. Meja kantor</p> <p>2. Kursi kantor</p> <p>3. Komputer</p> <p>4. Printer</p> <p>5. Buku register</p> <p>6. Alat Tulis Kantor</p> <p>7. Telepon</p>   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <p>1. SDM yang memiliki keterampilan dan pengetahuan komputer dan menguasai data</p> <p>2. Menguasai tata bahasa yang baik</p>  |
| 4 | Pengawas Internal    | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5 | Jumlah Pelaksana     | <p>3 (tiga) Orang</p> <p>a. Staf</p> <p>b. Ka. Sub. Bag</p> <p>c. Kepala Bagian</p>   |

|   |                                  |  |
|---|----------------------------------|--|
| 6 | Jaminan Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompoten dan professional.</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ol> |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada pungutan dan biaya</li> <li>2. Stempel dan tanda tangan basah</li> <li>3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ol>  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) tahun sekali.  |

## 2. PELAYANAN VERIFIKASI KELEGGKAPAN USULAN HIBAH

### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|   |                                      |   |
|---|--------------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan                          | Proposal tertulis yang ditujukan kepada Bupati Klungkung melalui Bagian Kesra Setda Kabupaten Klungkung sesuai dengan cek list  |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa Proposal tertulis ke Subbag Kesejahteraan Sosial</li> <li>2. Verifikasi dan pemeriksaan kelengkapan administrasi usulan hibah oleh petugas/Tim</li> <li>3. Jika tidak lengkap permohonan dikembalikan kepada pemohon dan kelengkapan /perbaikan diajukan kembali paling lambat 3 (tiga) hari dari waktu pengembalian.</li> <li>4. Jika lengkap, usulan hibah diinput di Sirenbangda oleh Tim yang ditugaskan</li> <li>5. Pemohon mendapat informasi usulan sudah terdaftar dan Perangkat Daerah yang mengevaluasi usulan</li> </ol> |
| 3 | Waktu Pelayanan                      | 20 Menit  |
| 4 | Biaya Pelayanan                      | Gratis (tidak ada biaya)  |
| 5 | Produk Pelayanan                     | Pelayanan Verifikasi Kelengkapan Usulan Hibah   |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | # Buku Pengaduan<br># Telepon (0366) 21054<br># Email : bagiankesra2009@gmail.com<br># Secara langsung pada Bagian Kesejahteraan Rakyat melalui Subbag Bina Kesejahteraan Sosial<br># SP4N Lapor (www.lapor.go.id)<br># Klungkung Mesadu  |

### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|   |             |  |
|---|-------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | 1. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 30 Tahun 2016 Tentang pedoman pemberian hibah/bansos sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan perubahan Nomor 26 Tahun 2020 tentang perubahan |
|---|-------------|--|

|  |   |
|--|---|
|  | <p>keempat Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2016 tentang Pemberian Hibah Bansos</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 519/0109/Kesra/2021 tentang pembentukan Tim Verifikasi Klengkapan Administrasi Usulan Hibah</li><li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil</li><li>5. Peraturan Pemerintahan Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintahan Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah</li><li>6. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025</li><li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 34 Tahun 2011 tentang Pedoman Evaluasi Jabatan</li><li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li><li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penetapan Kelas Jabatan di Lingkungan Instansi Pemerintah</li><li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li><li>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah</li><li>12. Peraturan Menteri Pendavagunaan</li></ol> |
|--|---|



|   |                      |   |
|---|----------------------|---|
|   |                      | <p>Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah</p> <p>13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah</p> <p>14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah</p> <p>15. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</p> <p>16. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</p> <p>17. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 44 Tahun 2017 tentang Tata Naskah Dinas</p> <p>18. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Kelas Jabatan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klungkung</p> <p>19. Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</p> <p>20. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Kelas Jabatan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klungkung</p> |
| 2 | Sarana Dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja kantor</li> <li>2. Kursi kantor</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer/scaner</li> <li>5. Buku register</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> <li>7. Telepon</li> </ol>   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami perundang-undangan terkait Reformasi Birokrasi, Kelembagaan, Kinerja,</li> </ol>   |

|   |                                  |   |
|---|----------------------------------|---|
|   |                                  | <p>Pelayanan Publik dan Tata Laksana.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Menguasai komputer</li> <li>3. Menguasai tata bahasa yang baik</li> </ol>   |
| 4 | Pengawas Internal                | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                 | <p>4 orang yang terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 orang petugas penerima</li> <li>1 orang Kepala Sub. Bag. Bina Mental Spiritual</li> <li>1 orang Kepala Sub. Bag. Kesejahteraan Masyarakat</li> <li>1 orang Kepala Sub. Bag. Kesejahteraan Sosial</li> </ol>   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompoten dan professional.</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ol> |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada pungutan dan biaya.</li> <li>2. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>3. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li> <li>4. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ol>  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali melalui Survie Kepuasan Masyarakat (SKM)  |

### 3. PELAYANAN BANTUAN SESAJEN

#### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|   |                                      |  |
|---|--------------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memo dari Bapak Bupati/Wakil Bupati untuk Pemberian bantuan Dana Sesajen yang ditandatangani dan distempel</li> <li>2. Fotocopi KTP pemohon</li> <li>3. Fotocopy Rekening Tabungan pemohon</li> </ol>  |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa Memo dari Bupati/Wakil Bupati</li> <li>2. Pemohon diarahkan ke kasubbag Bina Mental Spiritual</li> <li>3. Pemohon dibuatkan kwitansi dan kelengkapan untuk selanjutnya ditandatangani sebagai kelengkapan SPJ Belanja Sesajen</li> </ol> |
| 3 | Waktu Pelayanan                      | 15 Menit   |
| 4 | Biaya Pelayanan                      | Gratis (tidak ada biaya)   |
| 5 | Produk Pelayanan                     | Pelayanan Bantuan Sesajen  |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | <p># Buku Pengaduan<br/> # Telepon (0366) 21054<br/> # Email : bagiankesra2009@gmail.com<br/> # Secara langsung pada Bagian Kesejahteraan</p>  |

|  |  |
|--|--|
|  | #SP4N Lapor ( <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> )<br># Klungkung Mesadu |
|--|--|

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|   |             |  |
|---|-------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil</li> <li>3. Peraturan Pemerintahan Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintahan Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 34 Tahun 2011 tentang Pedoman Evaluasi Jabatan</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penetapan Kelas Jabatan di Lingkungan Instansi Pemerintah</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah</li> <li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan</li> </ol> |
|---|-------------|--|

|   |                      |   |
|---|----------------------|---|
|   |                      | <p>Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah</p> <p>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah</p> <p>13. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</p> <p>14. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</p> <p>15. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 44 Tahun 2017 tentang Tata Naskah Dinas</p> <p>16. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Kelas Jabatan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klungkung</p> <p>17. Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</p> <p>18. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Kelas Jabatan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klungkung</p> |
| 2 | Sarana Dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja kantor</li> <li>2. Kursi kantor</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Buku register</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> <li>7. Telepon</li> </ol>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai komputer</li> <li>2. Menguasai tata bahasa yang baik</li> </ol>   |
| 4 | Pengawas Internal    | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung   |

|   |                                  |   |
|---|----------------------------------|---|
|   |                                  | secara berjenjang   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                 | 4 orang yang terdiri dari :<br>1 orang petugas penerima<br>1 orang Kepala Sub. Bag. Bina Mental Spiritual<br>1 orang Kepala Sub. Bag. Kesejahteraan Masyarakat<br>1 orang Kepala Sub. Bag. Kesejahteraan Sosial   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                | 1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.<br>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompoten dan professional.<br>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.<br>4. Pelayanan tidak diskriminatif.<br>5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan) |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | 1. Tidak ada pungutan dan biaya.<br>2. Tempat pelayanan bersih dan aman.<br>3. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.<br>4. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali melalui Survie Kepuasan Masyarakat (SKM)  |

  
 Sekretaris Daerah  
 Kabupaten Klungkung  
Ir. I GEDE PUTU WINASTRA, M.MA  
 NIP. 19630721 198803 1 013

Lampiran III Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung

Nomor : 188.4/2493/2021

Tanggal : 19 April 2021

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Bagian Hukum Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung

**1. PELAYANAN BANTUAN HUKUM**

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan                       | Surat yg berisi Kronologis permasalahan yang dimohonkan Pendapat Hukum / Legal Opinion  |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur       | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan permasalahan secara langsung ke Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.</li><li>2. Pemohon menerima bukti penerimaan permohonan</li><li>3. Penyelarasan surat permohonan LO dengan Kronologis Pemohon dan diajukan ke Kejaksaan Negeri Klungkung dengan dilampiri Kajian</li><li>4. Pemohon mendapat tembusan surat permohonan LO</li></ol> |
| 3 | Waktu Pelayanan                   | 5 hari kerja  |
| 4 | Biaya Pelayanan                   | Permohonan Gratis/Tidak dipungut biaya  |
| 5 | Produk Pelayanan                  | Surat permohonan kajian LO  |
| 6 | Pengelolaan Pengaduan Call Centre | <ul style="list-style-type: none"><li>• Melalui Email : <a href="mailto:bagianhukum2017@gmail.com">bagianhukum2017@gmail.com</a>.</li><li>• Melalui telepon (0366) 21045.</li><li>• Secara langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.</li><li>• SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li><li>• Klungkung mesadu</li></ul>                                  |

**B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

|   |             |   |
|---|-------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>b. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5421</li><li>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara</li></ol> |
|---|-------------|---|

|   |                      |   |
|---|----------------------|---|
|   |                      | <p>Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2013 tentang syarat dan Tata Cara Pemberian Bantuan Hukum dan Penyaluran Dana Bantuan Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5421)</p>   |
| 2 | Sarana Dan Prasarana | <p>a. Meja Pelayanan dan representative;</p> <p>b. Bolpoin;</p> <p>c. Komputer;</p> <p>d. Scanner;</p> <p>e. Printer;</p> <p>f. Telepon;</p> <p>g. Stempel Dinas;</p> <p>h. Rak Arsip.</p>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti.</p> <p>b. Kompetensi Bidang :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P, Dealing with people : Kemampuan menyesuaikan diri dalam hubungan dengan orang lain lebih dari hanya penerimaan dan pembuatan instruksi.</li> <li>• R, Repetitive and Continous : Kemampuan menyesuaikan diri dalam kegiatan-kegiatan yang berulang, atau secara terus menerus melakukan kegiatan yang sama, sesuai dengan perangkat prosedur, urutan atau kecepatan yang tertentu.</li> <li>• S, Performing under stress : Kemampuan menyesuaikan diri untuk bekerja dengan ketegangan jiwa jika berhadapan dengan keadaan darurat, kritis, tidak biasa atau bahaya, atau bekerja dengan kecepatan kerja dan perhatian terus menerus merupakan keseluruhan atau sebagian aspek pekerjaan.</li> </ul> <p>c. Kompetensi Skill.<br/>SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan computer dan menguasai</p> |

|   |                                  |  |
|---|----------------------------------|--|
|   |                                  | data.  |
| 4 | Pengawas Internal                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan dalam, dari atasan langsung dan tidak langsung.</li> <li>b. Pengawasan dari luar, dari SKPD yang memiliki kewenangan untuk itu.</li> </ul>  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                 | <p>Jumlah pelaksana Pelayanan Pendapat Hukum / LO sebanyak 3 orang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1 Orang bertugas memverifikasi kelengkapan persyaratan</li> <li>b. 1 Orang bertugas meregistrasi permohonan</li> <li>c. 1 Orang Kepala Seksi dan Kepala Bagian sebagai penanggung jawab</li> </ul> |
| 6 | Jaminan Pelayanan                | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilayani dengan ramah, cepat, tepat dan professional;</li> <li>b. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>c. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ul>  |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>2. Data yang diterima Valid</li> <li>3. Gangguan keamanan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ul>   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)   |



## 2. PELAYANAN BANTUAN HUKUM PERKARA PERDATA & TATA USAHA

### NEGARA

#### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan                       | Surat permohonan Bantuan Hukum yang berisi Kronologis Perkara (Perdata & Tata Usaha Negara )   |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur       | <ol style="list-style-type: none"><li>Pemohon menyampaikan surat kronologis permasalahan secara langsung ke Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.</li><li>Pemohon menerima bukti penerimaan permohonan</li><li>Bagian Hukum membuat kajian terkait Kronologis Pemohon dan Surat Kuasa Khusus (SKK)</li></ol>  |
| 3 | Waktu Pelayanan                   | 7 hari kerja   |
| 4 | Biaya Pelayanan                   | Permohonan Gratis/Tidak dipungut biaya   |
| 5 | Produk Pelayanan                  | Surat Kuasa Khusus (SKK)   |
| 6 | Pengelolaan Pengaduan Call Centre | <ul style="list-style-type: none"><li>Melalui Email : <a href="mailto:bagianhukum2017@gmail.com">bagianhukum2017@gmail.com</a>.</li><li>Melalui telepon (0366) 21045.</li><li>Secara langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.</li><li>SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li><li>Klungkung mesadu</li></ul> |

#### PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|   |             |  |
|---|-------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"><li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5421</li><li>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5670).</li></ol> |
|---|-------------|--|

|   |                      |   |
|---|----------------------|---|
|   |                      | d. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2013 tentang syarat dan Tata Cara Pemberian Bantuan Hukum dan Penyaluran Dana Bantuan Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 98, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5421)   |
| 2 | Sarana Dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja Pelayanan dan representative;</li> <li>b. Bolpoin;</li> <li>c. Komputer;</li> <li>d. Scanner;</li> <li>e. Printer;</li> <li>f. Telepon;</li> <li>g. Stempel Dinas;</li> <li>h. Rak Arsip.</li> </ul>   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti.</li> <li>b. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> <li>i. P, Dealing with people : Kemampuan menyesuaikan diri dalam hubungan dengan orang lain lebih dari hanya penerimaan dan pembuatan instruksi.</li> <li>ii. R, Repetitive and Continous : Kemampuan menyesuaikan diri dalam kegiatan-kegiatan yang berulang, atau secara terus menerus melakukan kegiatan yang sama, sesuai dengan perangkat prosedur, urutan atau kecepatan yang tertentu.</li> <li>iii. S, Performing under stress : Kemampuan menyesuaikan diri untuk bekerja dengan ketegangan jiwa jika berhadapan dengan keadaan darurat, kritis, tidak biasa atau bahaya, atau bekerja dengan kecepatan kerja dan perhatian terus menerus merupakan keseluruhan atau sebagian aspek pekerjaan.</li> </ul> </li> <li>c. Kompetensi Skill.<br/>SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan computer dan menguasai data.</li> </ul> |
| 4 | Pengawas Internal    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan dalam, dari atasan langsung dan tidak langsung.</li> <li>b. Pengawasan dari luar, dari SKPD yang memiliki kewenangan untuk itu.</li> </ul>   |

|   |                                  |  |
|---|----------------------------------|--|
| 5 | Jumlah Pelaksana                 | Jumlah pelaksana Pelayanan bantuan Hukum sebanyak 3 orang:<br>a. 1 Orang bertugas memverifikasi kelengkapan persyaratan<br>b. 1 Orang bertugas meregistrasi permohonan<br>c. 1 Orang Kepala Seksi dan Kepala Bagian sebagai penanggung jawab |
| 6 | Jaminan Pelayanan                | a. Dilayani dengan ramah, cepat, tepat dan professional;<br>b. Pelayanan tidak diskriminatif.<br>c. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)                              |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | 1. Tempat pelayanan bersih dan aman.<br>2. Data yang diterima Valid<br>3. Gangguan keamanan akibat pelayanan diberikan kompensasi.   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Dilaksanakan evaluasi kinerja 1 (satu) tahun sekali melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)   |

### 3. PELAYANAN HARMONISASI RANCANGAN PRODUK HUKUM DAERAH

#### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
| 1 | Persyaratan                 | 1. Surat Pengantar,<br>2. Resume Rancangan Keputusan Bupati yang berisi :<br>a. Alasan pembentukan keputusan bupati;<br>b. Dasar hukum/peraturan peruu;<br>c. Sasaran yang akan diwujudkan; dan<br>d. Ruang lingkup pengaturan<br>3. Rancangan Keputusan Bupati,<br>4. Foto Copy DPA/RKA OPD.  |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur | a. Pemohon menyampaikan Surat Pengantar, Resume Keputusan Bupati, Rancangan Keputusan Bupati, Foto Copy DPA/RKA, Foto Copy Peraturan Peruu terkait dan Kontak Person yang bisa dihubungi ke Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.<br>b. Pemohon menerima bukti penerimaan<br>c. Koordinasi harmonisasi/pembulatan konsep.<br>d. Penomoran |
| 3 | Waktu Pelayanan             | 15 (lima belas) hari kerja   |
| 4 | Biaya Pelayanan             | Permohonan Gratis/Tidak dipungut biaya   |
| 5 | Produk Pelayanan            | Harmonisasi, pemantapan dan pembulatan Rancangan Keputusan Bupati  |

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
| 6 | Pengelolaan Pengaduan Call Centre | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Email : <a href="mailto:bagianhukum2017@gmail.com">bagianhukum2017@gmail.com</a>.</li> <li>• Melalui telepon (0366) 21045.</li> <li>• Secara langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.</li> <li>• SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>• Klungkung mesadu</li> </ul> |
|---|-----------------------------------|--|

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|   |                      |  |
|---|----------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum          | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</li> <li>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);</li> </ul> |
| 2 | Sarana Dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja Pelayanan dan representative;</li> <li>b. Bolpoin;</li> <li>c. Komputer;</li> <li>d. Scanner;</li> <li>e. Printer;</li> <li>f. Telepon;</li> <li>g. Stempel Dinas;</li> <li>h. Rak Arsip.</li> </ul>  |

|   |                                  |  |
|---|----------------------------------|--|
| 3 | Kompetensi Pelaksana             | <p>a. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti.</p> <p>b. Kompetensi Bidang :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P, Dealing with people : Kemampuan menyesuaikan diri dalam hubungan dengan orang lain lebih dari hanya penerimaan dan pembuatan instruksi.</li> <li>• R, Repetitive and Continous : Kemampuan menyesuaikan diri dalam kegiatan-kegiatan yang berulang, atau secara terus menerus melakukan kegiatan yang sama, sesuai dengan perangkat prosedur, urutan atau kecepatan yang tertentu.</li> <li>• S, Performing under stress : Kemampuan menyesuaikan diri untuk bekerja dengan ketegangan jiwa jika berhadapan dengan keadaan darurat, kritis, tidak biasa atau bahaya, atau bekerja dengan kecepatan kerja dan perhatian terus menerus merupakan keseluruhan atau sebagian aspek pekerjaan.</li> </ul> <p>c. Kompetensi Skill.<br/>SDM yang memiliki keterampilan dan pengetahuan computer dan menguasai data.</p> |
| 4 | Pengawas Internal                | <p>a. Pengawasan dalam, dari atasan langsung dan tidak langsung.</p> <p>b. Pengawasan dari luar, dari SKPD yang memiliki kewenangan untuk itu.</p>   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                 | <p>Jumlah pelaksana Pelayanan harmonisasi dan penetapan Keputusan Bupati sebanyak 5 (lima) orang terdiri dari :</p> <p>a. 1 (satu) orang bertugas meregistrasi rancangan Keputusan Bupati yang masuk;</p> <p>b. 1 (satu) orang bertugas mengharmonisasi rancangan Keputusan Bupati;</p> <p>c. 1 (satu) orang bertugas mengedit rancangan Keputusan Bupati sesuai hasil harmonisasi;</p> <p>d. 2 (dua) orang bertugas memvalidasi dan mendisposisi rancangan yang telah diperbaiki.</p>   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                | <p>a. Dilayani dengan ramah, cepat, tepat dan professional;</p> <p>b. Pelayanan tidak diskriminatif.</p> <p>c. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</p>   |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <p>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</p> <p>2. Data yang diterima Valid</p> <p>3. Gangguan keamanan akibat pelayanan</p>  |

|   |                            |  |
|---|----------------------------|--|
|   |                            | diberikan kompensasi.                                |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan 1 (satu) Tahun. |

**4. PELAYANAN HARMONISASI RANCANGAN PERATURAN BUPATI**  
**A.PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar,</li> <li>2. Kajian Akademis dengan sistematika sesuai surat edaran Sekda Nomor 180/0029/HK/2018, tgl 2 Jan 2018</li> <li>3. Rancangan Peraturan Bupati (<b><i>dalam bentuk soft copy dan hard copy</i></b>);</li> <li>4. Kontak Person yang bisa dihubungi.</li> </ol>   |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur       | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menyampaikan permohonan sesuai persyaratan</li> <li>b. Pemohon menerima bukti penerimaan</li> <li>c. Koordinasi harmonisasi/pembulatan konsep (melalui rapat TPHD)</li> <li>d. Permohonan Fasilitasi kepada Gubernur Bali Cq. Kepala Biro Hukum Setda Prov. Bali</li> <li>e. Harmonisasi sesuai hasil fasilitasi Gubernur Bali</li> <li>f. Paraf Koordinasi.</li> <li>g. Penetapan/Penomoran dan Pengundangan dalam Berita Daerah.</li> </ol> |
| 3 | Waktu Pelayanan                   | 30 (tiga puluh) hari kerja  |
| 4 | Biaya Pelayanan                   | Permohonan Gratis/Tidak dipungut biaya  |
| 5 | Produk Pelayanan                  | Harmonisasi, pemantapan dan pembulatan Rancangan Peraturan Bupati   |
| 6 | Pengelolaan Pengaduan Call Centre | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Email : <a href="mailto:bagianhukum2017@gmail.com">bagianhukum2017@gmail.com</a>.</li> <li>• Melalui telepon (0366) 21045.</li> <li>• Secara langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.</li> <li>• SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>• Klungkung mesadu</li> </ul>  |

**B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

|   |             |   |
|---|-------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan</li> </ol> |
|---|-------------|---|

|   |                      |   |
|---|----------------------|---|
|   |                      | <p>Perundang-undangan</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);</p> |
| 2 | Sarana Dan Prasarana | <p>a. Meja Pelayanan dan representative;</p> <p>b. Bolpoin;</p> <p>c. Komputer;</p> <p>d. Scanner;</p> <p>e. Printer;</p> <p>f. Telepon;</p> <p>g. Stempel Dinas;</p> <p>h. Rak Arsip.</p>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti.</p> <p>b. Kompetensi Bidang :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P, Dealing with people : Kemampuan menyesuaikan diri dalam hubungan dengan orang lain lebih dari hanya penerimaan dan pembuatan instruksi.</li> <li>• R, Repetitive and Continous : Kemampuan menyesuaikan diri dalam kegiatan-kegiatan yang berulang, atau secara terus menerus melakukan kegiatan yang sama, sesuai dengan perangkat prosedur, urutan atau kecepatan yang tertentu.</li> <li>• S, Performing under stress : Kemampuan menyesuaikan diri untuk bekerja dengan ketegangan jiwa jika berhadapan dengan</li> </ul>   |

|   |                                  |  |
|---|----------------------------------|--|
|   |                                  | keadaan darurat, kritis, tidak biasa atau bahaya, atau bekerja dengan kecepatan kerja dan perhatian terus menerus merupakan keseluruhan atau sebagian aspek pekerjaan.<br>c. Kompetensi Skill.<br>SDM yang memiliki keterampilan dan pengetahuan computer dan menguasai data.  |
| 4 | Pengawas Internal                | a. Pengawasan dalam, dari atasan langsung dan tidak langsung.<br>b. Pengawasan dari luar, dari SKPD yang memiliki kewenangan untuk itu.  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                 | Jumlah pelaksana Pelayanan harmonisasi Rancangan Peraturan Bupati sebanyak 5 (lima) orang terdiri dari :<br>a. 1 (satu) orang bertugas meregistrasi rancangan Peraturan Bupati yang masuk;<br>b. 1 (satu) orang bertugas mengharmonisasi rancangan Peraturan Bupati;<br>c. 1 (satu) orang bertugas mengedit rancangan Peraturan Bupati sesuai hasil harmonisasi;<br>d. 2 (dua) orang bertugas memvalidasi dan mendisposisi rancangan yang telah diperbaiki untuk mohon fasilitasi. |
| 6 | Jaminan Pelayanan                | a. Dilayani dengan ramah, cepat, tepat dan professional;<br>b. Pelayanan tidak diskriminatif.<br>c. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)  |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | 1. Tempat pelayanan bersih dan aman.<br>2. Data yang diterima Valid<br>3. Gangguan keamanan akibat pelayanan diberikan kompensasi.   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan 1 (satu) Tahun.   |

## 5. PELAYANAN HARMONISASI RANCANGAN PERATURAN DAERAH

### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|   |             |   |
|---|-------------|---|
| 1 | Persyaratan | 1. Usulan Ranperda yang telah tertuang dalam Propemperda;<br>2. Surat Penyampaian Ranperda dengan kelengkapan :<br>a. untuk Ranperda Baru melampirkan Naskah Akademik beserta Rancangan Peraturan Daerah (dalam bentuk soft |
|---|-------------|---|



|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
|   |                                   | <p><b>copy dan hard copy).</b></p> <p>b. untuk Ranperda Perubahan melampirkan Kajian Akademik, Penjelasan atau Keterangan beserta Rancangan Peraturan Daerah (<b><i>dalam bentuk soft copy dan hard copy</i></b>).</p> <p>3. Kontak Person yang bisa dihubungi.</p>  |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur       | <p>a. Pemohon menyampaikan permohonan sesuai persyaratan.</p> <p>b. Koordinasi harmonisasi/pembulatan konsep (melalui rapat TPHD);</p> <p>c. Permohonan harmonisasi ke Kanwil Hukum dan HAM Bali;</p> <p>d. Penyampaian Surat Permohonan Pembahasan Ranperda ke DPRD;</p>  |
| 3 | Waktu Pelayanan                   | 60 (enam puluh) hari kerja   |
| 4 | Biaya Pelayanan                   | Permohonan Gratis/Tidak dipungut biaya   |
| 5 | Produk Pelayanan                  | Rancangan Peraturan Daerah yang telah diharmonisasi  |
| 6 | Pengelolaan Pengaduan Call Centre | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Email : <a href="mailto:bagianhukum2017@gmail.com">bagianhukum2017@gmail.com</a>.</li> <li>• Melalui telepon (0366) 21045.</li> <li>• Secara langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.</li> <li>• SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>• Klungkung mesadu</li> </ul> |

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|   |             |   |
|---|-------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | <p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan</p> <p>c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);</p> <p>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2015 tentang Pembentukan</p> |
|---|-------------|---|

|   |                      |   |
|---|----------------------|---|
|   |                      | Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);   |
| 2 | Sarana Dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja Pelayanan dan representative;</li> <li>b. Bolpoin;</li> <li>c. Komputer;</li> <li>d. Scanner;</li> <li>e. Printer;</li> <li>f. Telepon;</li> <li>g. Stempel Dinas;</li> <li>h. Rak Arsip.</li> </ul>   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti.</li> <li>b. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> <li>• P, Dealing with people : Kemampuan menyesuaikan diri dalam hubungan dengan orang lain lebih dari hanya penerimaan dan pembuatan instruksi.</li> <li>• R, Repetitive and Continuous : Kemampuan menyesuaikan diri dalam kegiatan-kegiatan yang berulang, atau secara terus menerus melakukan kegiatan yang sama, sesuai dengan perangkat prosedur, urutan atau kecepatan yang tertentu.</li> <li>• S, Performing under stress : Kemampuan menyesuaikan diri untuk bekerja dengan ketegangan jiwa jika berhadapan dengan keadaan darurat, kritis, tidak biasa atau bahaya, atau bekerja dengan kecepatan kerja dan perhatian terus menerus merupakan keseluruhan atau sebagian aspek pekerjaan.</li> </ul> </li> <li>c. Kompetensi Skill.<br/>SDM yang memiliki keterampilan dan pengetahuan computer dan menguasai data.</li> </ul> |
| 4 | Pengawas Internal    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan dalam, dari atasan langsung dan tidak langsung.</li> <li>b. Pengawasan dari luar, dari SKPD yang memiliki kewenangan untuk itu.</li> </ul>   |
| 5 | Jumlah Pelaksana     | Jumlah pelaksana Pelayanan harmonisasi dan penetapan Keputusan Bupati sebanyak 5 (lima) orang terdiri dari :  |

|   |                                  |  |
|---|----------------------------------|--|
|   |                                  | <p>a. 1 (satu) orang bertugas mendaftarkan rancangan Peraturan Daerah yang masuk;</p> <p>b. 1 (satu) orang bertugas mengharmonisasi rancangan Peraturan Daerah;</p> <p>c. 1 (satu) orang bertugas mengedit rancangan Peraturan Daerah sesuai hasil harmonisasi;</p> <p>d. 2 (dua) orang bertugas memvalidasi dan mendisposisi rancangan yang telah diperbaiki untuk mohon penetapan.</p> |
| 6 | Jaminan Pelayanan                | <p>a. Dilayani dengan ramah, cepat, tepat dan profesional;</p> <p>b. Pelayanan tidak diskriminatif.</p> <p>c. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</p>  |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <p>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</p> <p>2. Data yang diterima Valid</p> <p>3. Gangguan keamanan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</p>  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan 1 (satu) Tahun.   |

## 6. PELAYANAN INFORMASI PRODUK HUKUM

### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Perorangan/Badan/Instansi mengisi buku register pelayanan (melengkapi data identitas/Badan/Instansi dan kontak person)</li> </ul>   |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengisi buku register sesuai persyaratan.</li> <li>Pemohon mendapatkan produk hukum</li> </ul>  |
| 3 | Waktu Pelayanan                   | 1 (satu) Jam   |
| 4 | Biaya Pelayanan                   | Tidak dipungut biaya / Gratis  |
| 5 | Produk Pelayanan                  | Produk Hukum   |
| 6 | Pengelolaan Pengaduan Call Centre | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melalui Email : <a href="mailto:bagianhukum2017@gmail.com">bagianhukum2017@gmail.com</a>.</li> <li>Melalui telepon (0366) 21045.</li> <li>Secara langsung kepada Tim Pengelola Pengaduan Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.</li> <li>SP4N Lapor <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> <li>Klungkung mesadu</li> </ul> |

## B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|   |                      |   |
|---|----------------------|---|
| 1 | Dasar Hukum          | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>b. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 1999 Tentang Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum Nasional</li> <li>c. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Standar Pengelolaan Dokumen dan Informasi Hukum</li> </ul>  |
| 2 | Sarana Dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meja Pelayanan dan representative;</li> <li>b. Bolpoin;</li> <li>c. Komputer;</li> <li>d. Scanner;</li> <li>e. Printer;</li> <li>f. Telepon;</li> <li>g. Stempel Dinas;</li> <li>h. Rak Arsip;</li> <li>i. Register Produk hukum</li> </ul>   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> <li>d. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti.</li> <li>a. Kompetensi Bidang : <ul style="list-style-type: none"> <li>• P, Dealing with people : Kemampuan menyesuaikan diri dalam hubungan dengan orang lain lebih dari hanya penerimaan dan pembuatan instruksi.</li> <li>• R, Repetitive and Continous : Kemampuan menyesuaikan diri dalam kegiatan-kegiatan yang berulang, atau secara terus menerus melakukan kegiatan yang sama, sesuai dengan perangkat prosedur, urutan atau kecepatan yang tertentu.</li> <li>• S, Performing under stress : Kemampuan menyesuaikan diri untuk bekerja dengan ketegangan jiwa jika berhadapan dengan keadaan darurat, kritis, tidak biasa atau bahaya, atau bekerja dengan kecepatan kerja dan perhatian terus menerus merupakan keseluruhan atau sebagian aspek pekerjaan.</li> </ul> </li> <li>b. Kompetensi Skill.<br/>SDM yang memiliki ketrampilan dan pengetahuan computer dan menguasai data.</li> </ul> |
| 4 | Pengawas Internal    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan dalam, dari atasan langsung dan tidak langsung.</li> <li>b. Pengawasan dari luar, dari SKPD yang memiliki kewenangan untuk itu.</li> </ul>   |
| 5 | Jumlah Pelaksana     | Jumlah pelaksana Pelayanan sebanyak 3   |

|   |                                  |  |
|---|----------------------------------|--|
|   |                                  | <p>1 Orang bertugas menerima permohonan</p> <p>1 Orang bertugas mencarikan produk hukum</p> <p>1 Orang Kepala Seksi dan Kepala Bagian sebagai penanggung jawab</p>   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                | <p>a. Dilayani dengan ramah, cepat, tepat dan professional;</p> <p>b. Pelayanan tidak diskriminatif.</p> <p>c. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</p> |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <p>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</p> <p>2. Data yang diterima Valid</p> <p>3. Gangguan keamanan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</p>  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Dilaksanakan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) tahun sekali melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)   |


  
 Sekretaris Daerah  
 Kabupaten Klungkung  
**Ir. I GEDE PUTU WINASTRA, M.MA**  
 NIP. 19630721 198803 1 013

Lampiran IV Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung

Nomor : 188.4/2493/2021

Tanggal : 19 April 2021

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Pada Sekretaria Daerah Kabupaten Klungkung

**1. PELAYANAN INFORMASI BIDANG PEREKONOMIAN DAN SUMBER DAYA ALAM**

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DILIVERY)**

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan           | Surat permohonan Data dan Informasi.  |
| 2. | Prosedur              | 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan baik secara langsung maupun melalui E Surat<br>2. Surat permohonan didistribusikan kepada Kasub.Bag. terkait dan selanjutnya diajukan kepada Kabag untuk ditindaklanjuti oleh Kasub.Bag<br>3. Pemohon mendapatkan informasi / data   |
| 3. | Waktu Penyelesaian    | 5 Jam   |
| 4. | Biaya/Tarif           | Gratis/Tidak dipungut biaya   |
| 5. | Produk                | Produk Pelayanan berupa : Data dan Informasi.   |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | a. Melalui Email : <b><u>bag.perekonomian@klungkungkab.go.id</u></b><br>b. Melalui telepon (0366) <b>21085-21054</b><br>c. Melalui Surat ditujukan ke alamat : Kantor Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda Kabupaten Klungkung, Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura<br>d. SP4N Lapor <u>www.lapor.go.id</u><br>e. Klungkung mesadu |

**B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFAKTURING)**

|    |             |   |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;<br>2. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 22 Tahun 2020 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2018 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan<br>3. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 41/01.4/HK/2020 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Nomor 107/01.4/HK/2019 tentang Pembentukan Tim Pengendalian Inflasi Daerah Kabupaten Klungkung |
|----|-------------|---|

|    |                                  |  |
|----|----------------------------------|--|
|    |                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 393/01.4/HK/2020 tentang Pembentukan Tim Percepatan Akses Keuangan Daerah Kabupaten Klungkung</li> <li>5. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 42/01.4/HK/2020 tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Bupati Nomor 36/01.4/HK/2019 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Monitoring dan Evaluasi Penyaluran Kredit Usaha Rakyat</li> <li>6. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 26/01.4/HK/2020 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Nomor 152/01.4/HK/2018 tentang Pembentukan Tim Pengendalian Dan Pengawasan Pemanfaatan Sumber Daya Alam</li> <li>7. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 128/01.4/HK/2020 tentang Pembentukan Tim Monitoring dan Evaluasi Kinerja Badan Usaha Milik Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah</li> </ol> |
| 2. | Sarana/Prasarana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat Komputer beserta Printer</li> <li>2. Alat Tulis Kantor</li> </ol>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengoperasikan komputer ;</li> <li>2. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti;</li> </ol>   |
| 4. | Pengawas Internal                | <p>Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung</li> <li>2. Asisten Perekonomian dan Pembangunan Setda Kab. Klungkung</li> </ol>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                 | <p>3 (tiga) orang<br/> 1 Staf (Menerima dan mengagendakan surat)<br/> 1 KasubBag (Membuat Kajian Surat)<br/> 1 Kepala Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam (Mendisposisi surat)</p>  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Petugas yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>3. Data dan Informasi yang diberikan valid dan tepat waktu</li> <li>4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ol>   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>2. Data yang diterima Valid</li> <li>3. Penerapan protokol kesehatan Covid-19</li> <li>4. Ganguan keamanan dan keselamatan</li> </ol>   |

|    |                            |  |
|----|----------------------------|--|
|    |                            | akibat pelayanan diberikan kompensasi                            |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan setiap semester melalui SKM |



Sekretaris Daerah  
Kabupaten Klungkung

Ir. I GEDE PUTU WINASTRA, M.MA  
NIP. 19630721 198803 1 013



Lampiran V Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung

Nomor : 188.4/2493/2021

Tanggal : 19 April 2021

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Bagian Barang dan Jasa Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung

**1. PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

|   |                                      |   |
|---|--------------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan                          | Surat Permohonan Informasi Publik   |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan informasi dan dokumentasi baik secara langsung maupun melalui email : <b><u>lpse.klungkung@gmail.com</u></b></li><li>2. Pemohon mengisi formulir permohonan dan menerima tanda bukti penerimaan permohonan informasi</li><li>3. Pemohon menerima informasi dan dokumentasi secara langsung apabila informasi yang diminta termasuk dalam Daftar Informasi Publik, jika tidak maka pemohon menerima informasi kapan informasi dan dokumentasi tersebut bisa diambil.</li><li>4. Pemohon menerima informasi dan dokumentasi</li></ol>  |
| 3 | Waktu Pelayanan                      | 2 (dua) hari kerja  |
| 4 | Biaya Pelayanan                      | Gratis (tidak ada biaya)  |
| 5 | Produk Pelayanan                     | Informasi dan Dokumentasi   |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | <p>Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian APBJ Setda Kab. Klungkung;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): <b>(0366) 29359</b></li><li>2. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: <b><u>lpse.klungkung@gmail.com</u></b></li><li>3. Kotak saran</li><li>4. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat: Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Klungkung Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura</li><li>5. SP4N Laporan</li></ol> |

## B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|   |                      |   |
|---|----------------------|---|
| 1 | Dasar Hukum          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>8. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>9. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</li> <li>10. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 44 Tahun 2017 tentang Tata Naskah Dinas</li> <li>11. Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</li> </ol> |
| 2 | Sarana Dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja kantor</li> <li>2. Kursi kantor</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Buku register</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> <li>7. Telepon</li> </ol>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki keterampilan dan pengetahuan komputer dan menguasai data</li> <li>2. Menguasai tata bahasa yang baik</li> </ol>   |

|   |                                  |  |
|---|----------------------------------|--|
| 4 | Pengawas Internal                | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                 | 3 (tiga) Orang<br>1. Staf<br>2. Ka. Sub. Bag<br>3. Kepala Bagian   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                | 1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.<br>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan professional.<br>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.<br>4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan) |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | 1. Tidak ada pungutan dan biaya<br>2. Stempel dan tanda tangan basah<br>3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) tahun sekali.  |

## 2. PELAYANAN VERIFIKASI AKUN BARU PENYEDIA BARANG/JASA

### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|    |             |  |
|----|-------------|--|
| 1. | Persyaratan | 1. KTP Direksi/Direktur/Pimpinan sesuai Akta ( Asli dan Fotokopi 1 lembar)<br>2. KTP yang melakukan registrasi jika bukan Direksi/Direktur/Pimpinan (Asli dan Fotokopi 1 lembar)<br>3. NPWP (Asli dan Fotokopi 1 lembar)<br>4. SIUP/IUJK/Perizinan Sesuai Bidang masing-masing (Masih berlaku, Asli dan Fotokopi 1 lembar)<br>5. TDP (Masih berlaku, Asli dan Fotokopi 1 lembar)<br>6. Akta Pendirian Perusahaan dan perubahannya (jika ada) (Asli dan Fotokopi 1 lembar)<br>7. Surat Kuasa melakukan registrasi penyedia barang/jasa dari Direksi/Direktur/Pimpinan jika yang mendaftar bukan Direksi/Direktur/Pimpinan |
| 2. | Prosedur    | 1. Penyedia melakukan pendaftaran secara <i>online</i> pada <i>website</i> LPSE<br>2. Penyedia menyerahkan berkas registrasi sesuai persyaratan dan menunjukkan aslinya melalui Verifikator LPSE   |

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
|    |                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Penyedia menerima informasi apabila ada kekurangan syarat/kelengkapan berkas setelah dilakukan validasi</li> <li>4. Penyedia yang telah melengkapi persyaratan, menerima tanda terima berkas dan persetujuan secara online dari <i>Verifikator LPSE</i></li> <li>5. Penyedia langsung melakukan login di website LPSE terdaftar dan melakukan Agregasi Data Penyedia.</li> </ol>  |
| 3. | Waktu Penyelesaian    | 30 menit.   |
| 4. | Biaya/Tarif           | Tidak dipungut biaya / Gratis   |
| 5. | Produk                | Jasa pembuatan <i>User ID</i> dan <i>Password</i> SPSE  |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian APBJ Setda Kab. Klungkung;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): <b>(0366) 29359</b></li> <li>2. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: <b><a href="mailto:lpse.klungkung@gmail.com">lpse.klungkung@gmail.com</a></b></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat: Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Klungkung Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura</li> <li>5. SP4N Laporan</li> <li>6. Klungkung Mesadu</li> </ol> |

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|    |             |  |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</li> <li>3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</li> </ol> |
|----|-------------|--|

|    |                                  |  |
|----|----------------------------------|--|
| 2. | Sarana/ Prasarana                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hotspot</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>3. Ruang LPSE beserta kelengkapan Meubler, AC</li> <li>4. Toilet</li> <li>5. Perangkat Komputer beserta Printer</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> <li>7. Leaflet/brosur</li> <li>8. Aplikasi LPSE</li> </ol>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana             | Verifikator LPSE yang memahami aplikasi SPSE dan mampu mengoperasikan komputer, memahami jenis perizinan yang berlaku di Indonesia   |
| 4. | Pengawas Internal                | <p>Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung</li> <li>2. Asisten Administrasi Perekonomian dan Pembangunan Setda Kab. Klungkung</li> </ol>   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                 | 1 Orang<br>Sebagai Verifikator LPSE  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Petugas yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>3. Penyedia dapat mengikuti proses pengadaan barang /jasa di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klungkung dan LPSE lainnya di seluruh Indonesia</li> <li>4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ol> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berkas registrasi tidak akan disalahgunakan oleh pihak lain</li> <li>2. Kerahasiaan <i>user id</i> dan <i>password</i></li> <li>3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi</li> </ol>  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Evaluasi kinerja pelayanan Verifikator LPSE dilakukan setiap semester.   |

### 3. PELAYANAN HELPDESK LPSE

#### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|    |             |   |
|----|-------------|---|
| 1. | Persyaratan | Laporan/pernyataan permasalahan aplikasi SPSE                                 |
| 2. | Prosedur    | 1. Pengguna SPSE melaporkan permasalahan kendala teknis melalui Helpdesk LPSE |

|    |                       |  |
|----|-----------------------|--|
|    |                       | 2. Pemohon mendapatkan penanganan permasalahan dan jika permasalahan membutuhkan koordinasi lebih lanjut (Helpdesk LKPP) pemohon diberikan informasi.  |
| 3. | Waktu Penyelesaian    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 (dua) hari (untuk penyelesaian di Helpdesk LPSE.</li> <li>• 7 (tujuh) hari (untuk penyelesaian ditindaklanjuti ke <i>helpdesk</i> LKPP)</li> </ul>  |
| 4. | Biaya/Tarif           | Tidak Dipungut biaya / gratis  |
| 5. | Produk                | Jasa pendampingan dan penanganan permasalahan.   |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian APBJ Setda Kab. Klungkung;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): <b>(0366) 29359</b></li> <li>2. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: <b><u>lpse.klungkung@gmail.com</u></b></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat: Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Klungkung Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura</li> <li>5. SP4N Lapor</li> <li>6. Klungkung Mesadu</li> </ol> |

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|    |                   |  |
|----|-------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</li> <li>3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</li> </ol> |
| 2. | Sarana/ Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hotspot</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> </ol>  |

|    |                                  |  |
|----|----------------------------------|--|
|    |                                  | <p>Meubler, AC</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Toilet</li> <li>5. Perangkat Komputer beserta Printer</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> <li>7. Leaflet/brosur</li> <li>8. Aplikasi SPSE dan aplikasi lainnya yang dikelola LKPP</li> </ol>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami aplikasi SPSE dan mampu mengoperasikan komputer</li> <li>2. Menguasai tata bahasa yang baik</li> </ol>  |
| 4. | Pengawas Internal                | <p>Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung</li> <li>2. Asisten Administrasi Perekonomian dan Pembangunan Setda Kab. Klungkung</li> </ol>   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                 | <p>3 Orang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Helpdesk 1 orang</li> <li>2. Administrator LPSE 1 orang</li> <li>3. Kepala Bagian 1 orang</li> </ol>  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teratasi permasalahan/kendala teknis aplikasi SPSE</li> <li>2. Petugas yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>3. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ol> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li> <li>3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ol>   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan setiap semester.  |

#### 4. PELAYANAN PENGGUNAAN RUANG LPSE

##### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|    |             |   |
|----|-------------|---|
| 1. | Persyaratan | Pengguna SPSE   |
| 2. | Prosedur    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna SPSE datang ke LPSE Kabupaten Klungkung kemudian menghubungi <i>helpdesk</i> untuk menggunakan Ruang LPSE</li> <li>2. Pengguna SPSE masuk ruang LPSE dan menggunakan komputer untuk tamu dan mengisi buku tamu.</li> </ol> |

|    |                       |  |
|----|-----------------------|--|
|    |                       | pendampingan aplikasi SPSE dan Aplikasi Lainnya apabila kesulitan dalam mengoperasikan SPSE dan Aplikasi lainnya dari Pengelola LPSE.  |
| 3. | Waktu Penyelesaian    | 30 menit   |
| 4. | Biaya/Tarif           | Tidak dipungut biaya / Gratis  |
| 5. | Produk                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jasa fasilitasi pemasukan dokumen penawaran.</li> <li>• Jasa pendampingan pembuatan paket oleh PPK.</li> <li>• Jasa pendampingan pengisian e-kontrak oleh PPK.</li> <li>• Jasa pendampingan penginputan di Aplikasi SiRUP oleh Administrator SiRUP.</li> </ul>  |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian APBJ Setda Kab. Klungkung;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): <b>(0366) 29359</b></li> <li>2. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: <b><u>lpse.klungkung@gmail.com</u></b></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat: Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Klungkung Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura</li> <li>5. SP4N Lapor</li> <li>6. Klungkung Mesadu</li> </ol> |

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|    |             |   |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</li> <li>3. Peraturan Lembaga Kebijakan</li> </ol> |
|----|-------------|---|



|    |                                  |   |
|----|----------------------------------|---|
| 2. | Sarana/<br>Prasarana             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hotspot</li> <li>2. Ruang Tunggu</li> <li>3. Ruang LPSE beserta kelengkapan Meubler, AC</li> <li>4. Toilet</li> <li>5. Perangkat Komputer beserta Printer</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> <li>7. Leaflet/brosur</li> <li>8. Aplikasi SPSE dan aplikasi lainnya yang dikelola LKPP</li> </ol> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami aplikasi SPSE dan mampu mengoperasikan komputer</li> <li>2. Menguasai tata bahasa yang baik</li> </ol>   |
| 4. | Pengawas Internal                | <p>Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung</li> <li>2. Asisten Administrasi Perekonomian dan Pembangunan Setda Kab. Klungkung</li> </ol>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                 | <p>2 Orang<br/>Helpdesk 1 orang<br/>Pengelola LPSE 1 orang</p>  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>2. Akses internet</li> <li>3. Ketersediaan pendamping selama jam pelayanan</li> <li>4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ol>                              |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan dokumen penawaran serta</li> <li>2. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>3. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li> <li>4. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ol>  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Evaluasi kinerja pelayanan Ruang LPSE dilakukan setiap semester   |

## **5. PELAYANAN PEMILIHAN PENYEDIA BARANG/JASA PEMERINTAH**

### **A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

|    |             |   |
|----|-------------|---|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah dari OPD Pemohon</li> <li>2. Dokumen Persiapan Pemilihan</li> </ol>    |
| 2. | Prosedur    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. OPD Pemohon mengajukan permohonan sesuai persyaratan</li> <li>2. OPD Pemohon menerima informasi apabila ada kekurangan</li> </ol> |

|    |                       |  |
|----|-----------------------|--|
|    |                       | <p>dilakukan verifikasi</p> <p>3. OPD Pemohon menerima informasi kapan waktu penyelesaian permohonan apabila berkas sudah direviu dan dinyatakan lengkap untuk diproses Pemilihan Penyedia</p> <p>4. OPD Pemohon menerima Surat Penyampaian Hasil Pemilihan Penyedia Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dari Pokja Pemilihan</p>   |
| 3. | Waktu Penyelesaian    | <p>Total jangka waktu penyelesaian proses Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerimaan surat permohonan dan dokumen sampai dengan disposisi Kepala Bagian PBJ dan surat tugas dari Kepala Unit Kerja Pengelolaan PBJ setda Kab. Klungkung = 1 Hari Kerja (HK)</li> <li>2. Reviu Dokumen Persiapan Pengadaan antara Pokja Pemilihan dengan PPK/KPA (OPD Pemohon) = 1 Hari Kerja</li> <li>3. Dokumen Persiapan Pengadaan final diinput ke SPSE = 3 - 5 Hari Kerja (HK) terhitung dari setelah dilakukan proses Reviu Dokumen Persiapan Pengadaan (proses input oleh OPD Pemohon).</li> <li>4. Proses Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah dari Pengumuman sampai dengan penyampaian hasil pemilihan (BAHP) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tender = 25 Hari Kerja (HK)</li> <li>- Seleksi = 50 Hari Kerja (HK)</li> <li>- Tender Cepat = 5 Hari Kerja (HK)</li> </ul> </li> </ol> |
| 4. | Biaya/Tarif           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak dipungut biaya (<b>Gratis</b>).</li> <li>- Namun segala biaya yang timbul akibat proses pengadaan (Biaya Pendukung) menjadi tanggung jawab OPD Pemohon.</li> </ul>  |
| 5. | Produk                | Surat Penyampaian Hasil Pemilihan untuk Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dari Pokja Pemilihan.   |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian PBJ Setda Kab. Klungkung;</p> <p>Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian APBJ Setda Kab. Klungkung;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan</li> </ol>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>dapat melalui Telepon (<i>call center</i>):<br/><b>(0366) 29359</b></p> <p>2. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email:<br/><b><u>lpse.klungkung@gmail.com</u></b></p> <p>3. Kotak saran</p> <p>4. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat: Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Klungkung Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura</p> <p>5. SP4N Lapor</p> <p>6. Klungkung Mesadu</p> |
|--|---|

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|    |                      |  |
|----|----------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum          | <p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>2. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p>3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p>  |
| 2. | Sarana/<br>Prasarana | <p>1. Ruang Rapat beserta kelengkapan Meubler, AC</p> <p>2. Ruang Pokja Pemilihan beserta kelengkapan Meubler, AC</p> <p>3. Perangkat Komputer beserta Printer</p> <p>4. LCD Proyektor</p> <p>5. Alat Tulis Kantor</p> <p>6. Checklist Dokumen Persiapan Pengadaan (DPP)</p> <p>7. Kendaraan</p> <p>8. Hotspot</p> <p>9. Aplikasi LPSE</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Pokja Pemilihan bersertifikat Tingkat Dasar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah   |
| 4. | Pengawas Internal    | <p>Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</p> <p>1. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung</p> <p>2. Asisten Administrasi Perekonomian dan Pembangunan Setda Kab. Klungkung.</p>   |
| 5. | Jumlah Pelaksana     | <p>11 Orang</p> <p>Kepala Unit Pengelolaan PBJ sebanyak 1 orang</p> <p>Staf Pokja Pemilihan sebanyak 9 orang</p> <p>Staf Administrasi sebanyak 1 orang</p>   |

|    |                                  |   |
|----|----------------------------------|---|
|    |                                  |   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>3. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ol> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li> <li>3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ol>  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Evaluasi kinerja Pelayanan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah dilaksanakan setiap semester   |

## **6. PELAYANAN KONSULTASI TATAP MUKA DI BIDANG PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH**

### **A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
| 1. | Persyaratan        | Lembar konsultasi tatap muka.   |
| 2. | Prosedur           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mendatangi kantor Bagian PBJ Setda Kab. Klungkung dan mengisi formulir permohonan konsultasi di Sekretariat Pelayanan.</li> <li>2. Pemohon diterima oleh petugas pendamping konsultasi</li> <li>3. Pemohon mendapatkan saran, pendapat, dan rekomendasi dari petugas terhadap permasalahan yang disampaikan.</li> </ol> |
| 3. | Waktu Penyelesaian | 1 Jam   |
| 4. | Biaya/Tarif        | Tidak dipungut biaya / gratis   |
| 5. | Produk             | Konsultasi Saran, pendapat dan rekomendasi atas permasalahan yang disampaikan.  |

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian PBJ Setda Kab. Klungkung;</p> <p>Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian APBJ Setda Kab. Klungkung;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): <b>(0366) 29359</b></li> <li>2. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: <b><u>lpse.klungkung@gmail.com</u></b></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat: Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Klungkung Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura</li> <li>5. SP4N Lapor</li> <li>6. Klungkung Mesadu</li> </ol> |
|----|-----------------------|---|

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|    |                      |  |
|----|----------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</li> <li>3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</li> </ol> |
| 2. | Sarana/<br>Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Rapat/Ruang Konsultasi beserta kelengkapan Meubler, AC</li> <li>2. Perangkat Komputer</li> <li>3. LCD Proyektor</li> <li>4. Alat Tulis Kantor</li> </ol>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Petugas dari Bagian PBJ Setda Kab. Klungkung yang bersertifikat Tingkat Dasar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.  |
| 4. | Pengawas Internal    | <p>Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung</li> <li>2. Asisten Administrasi Perekonomian dan Pembangunan Setda Kab.</li> </ol>   |

|    |                                  | Klungkung   |
|----|----------------------------------|---|
| 5. | Jumlah Pelaksana                 | 2 Orang<br>KaSubag Pembinaan dan Advokasi PBJ<br>sebanyak 1 orang<br>Staf Administrasi sebanyak 1 orang   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.<br>2. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.<br>3. Pelayanan tidak diskriminatif.<br>4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan) |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Tempat pelayanan bersih dan aman.<br>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.<br>3. Tempat parkir dilengkapi CCTV.<br>4. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap 6 bulan sekali (setiap semester)   |

## 7. PELAYANAN PERMOHONAN BIMBINGAN TEKNIS, PENDAMPINGAN, KONSULTASI HUKUM DI BIDANG PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|    |             |   |
|----|-------------|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Surat permohonan yang memuat : <ul style="list-style-type: none"> <li>• agenda kegiatan;</li> <li>• <i>contact person</i> dari OPD Pemohon.</li> </ul> 2. Surat permohonan disampaikan kepada Kepala Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kab. Klungkung paling lambat 5 hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan.   |
| 2. | Prosedur    | 1. Pemohon mengajukan surat permohonan sesuai persyaratan melalui e-Surat <u>ke</u> Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kab. Klungkung atau melalui jasa pengiriman.<br>2. Pemohon melakukan koordinasi dengan Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kab. Klungkung untuk menyepakati teknis pelaksanaan kegiatan.<br>3. Pemohon menerima Bimbingan Teknis, Pendampingan, Konsultasi Hukum Di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah |

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
| 3. | Waktu Penyelesaian    | 5 Hari Kerja (HK)   |
| 4. | Biaya/Tarif           | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5. | Produk                | Jasa Bimbingan Teknis, pendampingan dan konsultasi hukum Bidang Pengadaan Barang Jasa   |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian PBJ Setda Kab. Klungkung;</p> <p>Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian APBJ Setda Kab. Klungkung;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): <b>(0366) 29359</b></li> <li>2. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: <b><u>lpse.klungkung@gmail.com</u></b></li> <li>3. Kotak saran</li> <li>4. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat: Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Klungkung Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura</li> <li>5. SP4N Lapor</li> <li>6. Klungkung Mesadu</li> </ol> |

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|    |                   |  |
|----|-------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</li> <li>3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</li> </ol> |
| 2. | Sarana/ Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Rapat beserta kelengkapan Meubler, AC</li> <li>2. Perangkat Komputer</li> <li>3. LCD Proyektor</li> <li>4. Alat Tulis Kantor</li> <li>5. Kendaraan</li> </ol>  |

|    |                                  |   |
|----|----------------------------------|---|
| 3. | Kompetensi Pelaksana             | Petugas dari Bagian PBJ Setda Kab. Klungkung yang bersertifikat Tingkat Dasar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.   |
| 4. | Pengawas Internal                | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang<br>1. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung<br>2. Asisten Administrasi Perekonomian dan Pembangunan Setda Kab. Klungkung  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                 | 2 Orang<br>KaSubag Pembinaan dan Advokasi PBJ sebanyak 1 orang<br>Staf Administrasi sebanyak 1 orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.<br>2. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.<br>3. Pelayanan tidak diskriminatif.<br>4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan) |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Pelayanan dan bebas dari suap<br>2. Tempat pelayanan bersih dan aman.<br>3. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.<br>4. Tempat parkir dilengkapi CCTV.<br>5. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap 6 bulan sekali (setiap semester)   |


  
Sekretaris Daerah  
Kabupaten Klungkung

Ir. IGEDE PUTU WINASTRA, M.MA  
NIP. 19630721 198803 1 013



Lampiran VI Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung

Nomor : 188.4/2493/2021

Tanggal : 19 April 2021

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Bagian Umum Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung

**1. PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

|   |                                      |   |
|---|--------------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan                          | Surat Permohonan Informasi Publik   |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan informasi dan dokumentasi baik secara langsung maupun melalui email : <b>bagianumum0@gmail.com</b></li> <li>2. Pemohon mengisi formulir permohonan dan menerima tanda bukti penerimaan permohonan informasi</li> <li>3. Pemohon menerima informasi dan dokumentasi secara langsung apabila informasi yang diminta termasuk dalam Daftar Informasi Publik, jika tidak maka pemohon menerima informasi kapan informasi dan dokumentasi tersebut bisa diambil.</li> <li>4. Pemohon menerima informasi dan dokumentasi</li> </ol> |
| 3 | Waktu Pelayanan                      | 2 (dua) hari kerja  |
| 4 | Biaya Pelayanan                      | Gratis (tidak ada biaya)  |
| 5 | Produk Pelayanan                     | Informasi dan Dokumentasi   |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | <p>Pengaduan/ saran/ masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ email/ surat/ datang langsung ke kantor Bagian Umum Sekretariat daerah Kabupaten Klungkung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): <b>(0366) 21054</b></li> <li>2. Pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui email : <b>bagianumum0@gmail.com</b></li> <li>3. Kotak Saran</li> <li>4. SP4N Lapor</li> <li>5. Klungkung Mesadu</li> </ol>  |

**B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

|   |             |   |
|---|-------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009</li> </ol> |
|---|-------------|---|

|   |                      |   |
|---|----------------------|---|
|   |                      | <p>tentang Pelayanan Publik</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>8. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>9. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</li> <li>10. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 44 Tahun 2017 tentang Tata Naskah Dinas</li> <li>11. Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</li> </ol> |
| 2 | Sarana Dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja kantor</li> <li>2. Kursi kantor</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Buku register</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> <li>7. Telepon</li> </ol>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki keterampilan dan pengetahuan komputer dan menguasai data</li> <li>2. Menguasai tata bahasa yang baik</li> </ol>   |
| 4 | Pengawas Internal    | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5 | Jumlah Pelaksana     | <p>3 (tiga) Orang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf</li> <li>2. Ka. Sub. Bag</li> <li>3. Kepala Bagian</li> </ol>  |

|   |                                  |  |
|---|----------------------------------|--|
| 6 | Jaminan Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeteren dan professional.</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ol> |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada pungutan dan biaya</li> <li>2. Stempel dan tanda tangan basah</li> <li>3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ol>  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) tahun sekali.  |

## **2. PELAYANAN KEPEGAWAIAN SEKRETARIAT DAERAH**

### **A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
| 1. | Persyaratan        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi data kepegawaian di SIMPEG</li> <li>2. Surat pengantar atas usul kepegawaian yang ditandatangani oleh Kepala Bagian dari bagian pengusul.</li> <li>3. Fotocopy dari berkas SK yang menjadi persyaratan dari usulan yang diajukan</li> <li>4. Surat permohonan disampaikan kepada Kepala Bagian Umum Setda. Kab.Klungkung tiga (3) Bulan sebelum TMT untuk usul Kenaikan Gaji Berkala dan enam (6) Bulan untuk usul Kenaikan Pangkat.</li> </ol> |
| 2. | Prosedur           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melakukan update data di SIMPEG</li> <li>2. Pemohon mengajukan usul kepegawaian sesuai persyaratan</li> <li>3. Pemohon menerima informasi apabila ada kekurangan syarat/kelengkapan berkas setelah dilakukan validasi</li> <li>4. Pemohon menerima informasi kapan waktu penyelesaian permohonan apabila berkas sudah dievaluasi dan dinyatakan lengkap</li> <li>5. Pemohon menerima Surat Keputusan</li> </ol>                                 |
| 3. | Waktu Penyelesaian | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jangka waktu penyelesaian evaluasi dan validasi berkas kepegawaian adalah 7 (tujuh) hari</li> <li>2. Jangka waktu penyelesaian SK adalah 1 (satu) bulan</li> </ol>  |
| 4. | Biaya/Tarif        | Tidak dipungut biaya (gratis)   |

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
| 5. | Produk                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SK Kenaikan Pangkat</li> <li>2. SK Kenaikan Gaji Berkala</li> <li>3. Satya Lencana</li> <li>4. Karis/Karsu/Karpeg</li> <li>5. SK Pensiun</li> </ol>   |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>Pengaduan/ saran/ masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ email/ surat/ datang langsung ke kantor Bagian Umum Sekretariat daerah Kabupaten Klungkung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): <b>(0366) 21054</b></li> <li>2. Pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui email : <b><u>bagianumum0@gmail.com</u></b></li> <li>3. Kotak Saran</li> <li>4. SP4N Lapor</li> <li>5. Klungkung Mesadu</li> </ol> |

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|    |                      |   |
|----|----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok pokok Kepegawaian</li> <li>2. PP Nomor 12 Tahun 2002 tentang ketentuan pelaksanaan kenaikan pangkat</li> <li>3. PP 53 Tahun 2020 tentang Disiplin Pegawai Negeri</li> <li>4. Surat Edaran BAKN Nomor 03 Tahun 1980 tentang Daftar Urut Kepangkatan</li> </ol> |
| 2. | Sarana/ Prasarana    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja</li> <li>2. Kursi</li> <li>3. Komputer/Laptop</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Buku Register</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> <li>7. Telepon</li> <li>8. Almari Arsip</li> </ol>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan kepegawaian</li> <li>2. Menguasai computer</li> <li>3. Menguasai tata bahasa yang baik.</li> </ol>   |
| 4. | Pengawas Internal    | <p>Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung</li> <li>2. Asisten Administrasi Administrasi Umum Setda Kab. Klungkung</li> <li>3. Kepala Bagian Umum Setda.Kab.Klungkung</li> </ol>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana     | <p>2 Orang</p> <p>1 Ka.Sub.Bag.Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian (Verifikasi)</p> <p>1 Staf Kepegawaian (Administrasi)</p>   |

|    |                                  |   |
|----|----------------------------------|---|
| 6. | Jaminan Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Petugas yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ol> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li> <li>3. Tempat parkir dilengkapi CCTV.</li> <li>4. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ol>   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Evaluasi kinerja dilaksanakan 6 bulan sekali (setiap semester)  |

### 3. PELAYANAN RUMAH TANGGA

#### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|    |                    |   |
|----|--------------------|---|
| 1. | Persyaratan        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan pemeliharaan rumah jabatan</li> <li>2. Surat permohonan belanja kebutuhan rumah jabatan</li> <li>3. Surat permohonan peminjaman ruang rapat</li> <li>4. Surat permohonan peminjaman kendaraan dinas</li> </ol>   |
| 2. | Prosedur           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan ke Bagian Umum sesuai persyaratan</li> <li>2. Pemohon menerima informasi atau tindak lanjut sesuai dengan permohonan</li> </ol>   |
| 3. | Waktu Penyelesaian | <p>Total jangka waktu pelayanan permohonan pelayanan Rumah Tangga</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) hari untuk Pemeliharaan Rumah Jabatan</li> <li>2. 1 (satu) hari untuk belanja kebutuhan rumah jabatan</li> <li>3. 30 (tiga puluh) menit untuk peminjaman ruang rapat</li> <li>4. 15 (lima belas) menit untuk peminjaman kendaraan dinas</li> </ol> |
| 4. | Biaya/Tarif        | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5. | Produk             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pemeliharaan rumah jabatan</li> <li>2. belanja kebutuhan rumah jabatan</li> <li>3. peminjaman ruang rapat</li> <li>4. peminjaman kendaraan dinas</li> </ol>   |

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>Pengaduan/ saran/ masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ email/ surat/ datang langsung ke kantor Bagian Umum Sekretariat daerah Kabupaten Klungkung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): <b>(0366) 21054</b></li> <li>2. Pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui email : <b><u>bagianumum0@gmail.com</u></b></li> <li>3. Kotak Saran</li> <li>4. SP4N Lapor</li> <li>5. Klungkung Mesadu</li> </ol> |
|----|-----------------------|---|

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|    |                      |  |
|----|----------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung No 4 Tahun 2019 tentang Pertanggungjawaban pelaksanaan anggaran pendapatan dan Belanja Daerah Tahun anggaran 2018</li> <li>2. Peraturan Daerah No 8 Tahun 2016 tentang Bangunan gedung</li> <li>3. Peraturan Bupati Nomor 12 tahun 2011 tentang tatacara pelaksanaan pengadaan Barang/jasa dengan metode pengadaan langsung.</li> </ol> |
| 2. | Sarana/ Prasarana    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang kerja</li> <li>2. Ruang Rapat</li> <li>3. Kursi beserta meja</li> <li>4. Perangkat Komunikasi</li> <li>5. Perangkat Komputer</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> <li>7. Kendaraan</li> </ol>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami produk layanan yang diberikan</li> <li>2. Menguasai komputer</li> <li>3. Menguasai tata bahasa yang baik</li> </ol>   |
| 4. | Pengawas Internal    | <p>Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung</li> <li>2. Asisten Administrasi Administrasi Umum Setda Kab. Klungkung</li> <li>3. Kepala Bagian Umum Setda.Kab.Klungkung</li> </ol>   |
| 5. | Jumlah Pelaksana     | <p>3 Orang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Kasubag rumah tangga dan perlengkapan (Verifikasi)</li> <li>2 Staf Rumah Tangga dan perlengkapan (Administrasi dan Survei)</li> </ol>  |
| 6. | Jaminan Pelayanan    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Petugas yang berkompeten di bidang</li> </ol>  |

|    |                                  |   |
|----|----------------------------------|---|
|    |                                  | <p>tugasnya</p> <p>3. Pelayanan tidak diskriminatif.</p> <p>4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</p>  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <p>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</p> <p>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</p> <p>3. Tempat parkir dilengkapi CCTV.</p> <p>4. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi</p> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Monitoring dan evaluasi kinerja dilaksanakan 3 bulan sekali (setiap triwulan)   |

#### 4. PELAYANAN REALISASI KEUANGAN SEKRETARIAT DAERAH

##### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|    |                       |  |
|----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan           | Surat permohonan amprah keuangan lengkap dengan bukti pendukung disampaikan ke Bendahara Umum Sekretariat Daerah Kab Klungkung.  |
| 2. | Prosedur              | <p>1. Permohonan amprah keuangan dibawa langsung ke Bendahara Pengeluaran Setda. Kab. Klungkung</p> <p>2. Pemohon menerima informasi apabila ada kekurangan syarat/kelengkapan berkas setelah dilakukan validasi</p> <p>3. Pemohon menerima informasi kapan waktu penyelesaian permohonan apabila berkas sudah dievaluasi dan dinyatakan lengkap</p> <p>4. Pemohon menerima salinan SP2D</p>   |
| 3. | Waktu Penyelesaian    | Total jangka waktu pelayanan keuangan minimal 5 (lima) kerja tergantung jumlah dan jenis dokumen yang diajukan.  |
| 4. | Biaya/Tarif           | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5. | Produk                | SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana)   |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>Pengaduan/ saran/ masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ email/ surat/ datang langsung ke kantor Bagian Umum Sekretariat daerah Kabupaten Klungkung</p> <p>1. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): <b>(0366) 21054</b></p> <p>2. Pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui email : <b><u>bagianumum0@gmail.com</u></b></p> <p>3. Kotak Saran</p> <p>4. SP4N Lapor</p> <p>5. Klungkung Mesadu</p> |

## B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|    |                      |   |
|----|----------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah; sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 310);</li> <li>2. PP Gaji no 15 tahun 2019 tentang perubahan ke delapan belas atas peraturan pemerintah no 7 tahun 1977 tentang peraturan gaji Pegawai Negeri Sipil</li> <li>3. SK Bupati Klungkung No 426/23/HK/2019 tentang Standar Biaya Perjalanan Dinas</li> <li>4. Keputusan Bupati Klungkung Nomor 387/22/HK/2020 tentang Perubahan atas keputusan Bupati Nomor 32/22/HK/2020 tentang penetapan honorarium bagi tenaga honorer pada pemerintah daerah Kabupaten Klungkung.</li> </ol> |
| 2. | Sarana/<br>Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang kerja</li> <li>2. Perangkat Komputer/laptop</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Alat Penyimpanan Data (flash disk/ memory eksternal)</li> <li>5. Perangkat Komunikasi</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> </ol>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami produk layanan yang diberikan</li> <li>2. Menguasai computer</li> <li>3. Menguasai tata bahasa yang baik</li> </ol>  |
| 4. | Pengawas Internal    | <p>Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung</li> <li>2. Asisten Administrasi Umum Setda Kab. Klungkung</li> <li>3. Kepala Bagian Umum Setda.Kab.Klungkung</li> </ol>   |
| 5. | Jumlah Pelaksana     | <p>2 Orang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf Bendahara (penerima Permohonan)</li> <li>2. Ka.Sub.Bag.Keuangan (Verivikasi berkas)</li> </ol>  |
| 6. | Jaminan Pelayanan    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Petugas yang berkompeten di bidang tugasnya</li> </ol>  |



|    |                                  |   |
|----|----------------------------------|---|
|    |                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>3. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ul>   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li> <li>3. Tempat parkir dilengkapi CCTV.</li> <li>4. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ul> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Evaluasi kinerja dilaksanakan 3 bulan sekali (setiap triwulan)  |


  
 Sekretaris Daerah  
 Kabupaten Klungkung  
**Ir. I GEDE PUTU WINASTRA, M.MA**  
 NIP. 19630721 198803 1 013

Lampiran VII Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung

Nomor : 188.4/2493/2021

Tanggal : 19 April 2021

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Bagian Organisasi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung

**1. PELAYANAN INFORMASI DAN KONSULTASI (KELEMBAGAAN, ANJAB, KINERJA, PELAYANAN PUBLIK DAN TATA LAKSANA)**

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

|   |                                      |   |
|---|--------------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan                          | 1. Mengisi formulir permohonan layanan (memuat identitas dan daftar masalah)  |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur          | 1. Pemohon mengisi formulir permohonan layanan<br>2. Pemohon diarahkan ke kasubbag sesuai dengan masalah yang akan dikonsultasikan (Kelembagaan, Anjab, Kinerja, Pelayanan Publik atau Tata Laksana)<br>3. Pemohon menerima penjelasan atas masalah yang dikonsultasikan  |
| 3 | Waktu Pelayanan                      | 20 Menit  |
| 4 | Biaya Pelayanan                      | Gratis (tidak ada biaya)  |
| 5 | Produk Pelayanan                     | Pelayanan informasi dan konsultasi  |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | Buku Pengaduan<br>Telepon (0366) 21726<br>Email : <a href="mailto:organisasiklungkung@gmail.com">organisasiklungkung@gmail.com</a><br>Website : <a href="https://organisasi.klungkungkab.go.id/">https://organisasi.klungkungkab.go.id/</a><br>1. WA : 081339693236 (Catur Woro Karuni)<br>2. SP4N Lapor<br>3. Klungkung Mesadu |

**B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

|   |             |  |
|---|-------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil |
|---|-------------|--|

3. Peraturan Pemerintahan Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintahan Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
4. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 34 Tahun 2011 tentang Pedoman Evaluasi Jabatan
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penetapan Kelas Jabatan di Lingkungan Instansi Pemerintah
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan

|   |                      |   |
|---|----------------------|---|
|   |                      | <p>Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah</p> <p>13. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</p> <p>14. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</p> <p>15. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 44 Tahun 2017 tentang Tata Naskah Dinas</p> <p>16. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Kelas Jabatan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klungkung</p> <p>17. Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</p> <p>18. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Kelas Jabatan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klungkung</p> |
| 2 | Sarana Dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja kantor</li> <li>2. Kursi kantor</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Buku register</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> <li>7. Telepon</li> </ol>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami perundang-undangan terkait Reformasi Birokrasi, Kelembagaan, Kinerja, Pelayanan Publik dan Tata Laksana.</li> <li>2. Menguasai komputer</li> <li>3. Menguasai tata bahasa yang baik</li> </ol>   |
| 4 | Pengawas Internal    | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5 | Jumlah Pelaksana     | <p>3 orang :</p> <p>1 orang Kepala Sub. Bag. Kelembagaan dan Analisis Jabatan</p> <p>1 orang Kepala Sub. Bag. Kinerja dan Reformasi Birokrasi</p> <p>1 orang Kepala Sub. Bag. Pelayanan Publik dan Tata Laksana</p>   |

|   |                                  |   |
|---|----------------------------------|---|
| 6 | Jaminan Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan professional.</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ol> |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stempel dan tanda tangan basah</li> <li>2. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>3. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li> <li>4. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ol>   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Evaluasi kinerja dilaksanakan minimal 1 (satu) tahun sekali.  |

## 2. PELAYANAN KONSULTASI PENGELOLAAN APLIKASI E-KINERJA

### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|   |                                      |  |
|---|--------------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan                          | Mengisi formulir permohonan layanan (memuat identitas dan daftar masalah)  |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengisi formulir permohonan layanan</li> <li>2. Pemohon diarahkan ke Kasubbag/Staf Kinerja dan Reformasi Birokrasi</li> <li>3. Pemohon menerima penjelasan dan penyelesaian atas masalah yang dikonsultasikan</li> </ol>   |
| 3 | Waktu Pelayanan                      | 3 (tiga) Hari  |
| 4 | Biaya Pelayanan                      | Gratis (tidak ada biaya)   |
| 5 | Produk Pelayanan                     | Informasi dan penyelesaian masalah aplikasi E-Kinerja  |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | <p>Buku Pengaduan<br/>Telepon (0366) 21726<br/>Email : <a href="mailto:organisasiklungkung@gmail.com">organisasiklungkung@gmail.com</a><br/>Website :<br/><a href="https://organisasi.klungkungkab.go.id/">https://organisasi.klungkungkab.go.id/</a><br/>1. WA : 081339693236 (Catur Woro Karuni)<br/>2. SP4N Lapor<br/>3. Klungkung Mesadu</p> |

### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|   |             |   |
|---|-------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara |
|---|-------------|---|

|   |                      |  |
|---|----------------------|--|
|   |                      | <p>tentang Pemerintahan Daerah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah; sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah</li> <li>7. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 061-5449 Tahun 2019 tentang Tata Cara Persetujuan Menteri Dalam Negeri Terhadap Tambahan Penghasilan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Daerah</li> <li>8. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klungkung</li> <li>9. Peraturan Bupati Nomor 74 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pemberian Tambahan Penghasilan Pegawai Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klungkung</li> <li>10. Surat Keputusan Bupati Klungkung Nomor 89/01.9/HK/2019 tentang Daftar Aktivitas Umum dan Aktivitas Teknis Beserta Nilai dan Eselon Pelaksananya</li> </ol> |
| 2 | Sarana Dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja kantor</li> <li>2. Kursi kantor</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Buku register</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> </ol>   |

|   |                                  |   |
|---|----------------------------------|---|
|   |                                  | 7. Telepon  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami perundang-undangan terkait Reformasi Birokrasi, Kelembagaan, Anjab, Kinerja, Pelayanan Publik dan Tata Laksana.</li> <li>2. Memahami cara penggunaan Aplikasi E-Kinerja</li> <li>3. Menguasai computer</li> <li>4. Menguasai tata bahasa yang baik</li> </ol>  |
| 4 | Pengawas Internal                | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                 | <p>3 orang</p> <p>1 orang Kepala Sub. Bag. Kinerja dan Reformasi Birokrasi</p> <p>2 orang Staf Sub. Bag. Kinerja dan Reformasi Birokrasi</p>  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan professional.</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ol> |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stempel dan tanda tangan basah</li> <li>2. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>3. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li> <li>4. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ol>   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Evaluasi kinerja dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali.  |



Sekretaris Daerah  
Kabupaten Klungkung

Ir. IGEDE PUTU WINASTRA, M.MA  
NIP. 19630721 198803 1 013

Lampiran VIII Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung

Nomor : 188.4/2493/2021

Tanggal : 19 April 2021

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung

**1. PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

|   |                                      |   |
|---|--------------------------------------|---|
| 1 | Persyaratan                          | Surat Permohonan Informasi Publik   |
| 2 | Sistem, Mekanisme, Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan informasi dan dokumentasi baik secara langsung maupun melalui email : <a href="mailto:humassemarapura@gmail.com">humassemarapura@gmail.com</a></li> <li>2. Pemohon mengisi formulir permohonan dan menerima tanda bukti penerimaan permohonan informasi</li> <li>3. Pemohon menerima informasi dan dokumentasi secara langsung apabila informasi yang diminta termasuk dalam Daftar Informasi Publik, jika tidak maka pemohon menerima informasi kapan informasi dan dokumentasi tersebut bisa diambil.</li> <li>4. Pemohon menerima informasi dan dokumentasi</li> </ol> |
| 3 | Waktu Pelayanan                      | 2 (dua) hari kerja  |
| 4 | Biaya Pelayanan                      | Gratis (tidak ada biaya)  |
| 5 | Produk Pelayanan                     | Informasi dan Dokumentasi   |
| 6 | Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan | <p>Pengaduan/ saran/ masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ email/ surat/ datang langsung ke kantor Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0366) 21050</li> <li>2. Email : <a href="mailto:humassemarapura@gmail.com">humassemarapura@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak Saran</li> <li>4. Alamat surat menyurat : Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Klungkung, Jalan Untung Surapati No. 2 Semarang</li> <li>5. SP4N Lapor</li> <li>6. Klungkung Mesadu</li> </ol>   |

**B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

|   |             |   |
|---|-------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014</li> </ol> |
|---|-------------|---|



|   |                      |   |
|---|----------------------|---|
|   |                      | <p>tentang Pemerintahan Daerah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>8. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>9. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</li> <li>10. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 44 Tahun 2017 tentang Tata Naskah Dinas</li> <li>11. Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</li> </ol> |
| 2 | Sarana Dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja kantor</li> <li>2. Kursi kantor</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Buku register</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> <li>7. Telepon</li> </ol>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki keterampilan dan pengetahuan komputer dan menguasai data</li> <li>2. Menguasai tata bahasa yang baik</li> </ol>   |
| 4 | Pengawas Internal    | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5 | Jumlah Pelaksana     | <p>3 (tiga) Orang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf</li> <li>2. Ka. Sub. Bag</li> <li>3. Kepala Bagian</li> </ol>  |

|   |                                  |  |
|---|----------------------------------|--|
| 6 | Jaminan Pelayanan                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan professional.</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ol> |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada pungutan dan biaya</li> <li>2. Stempel dan tanda tangan basah</li> <li>3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ol>  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) tahun sekali.  |

## 2. PELAYANAN KEPROTOKOLAN

### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|    |                    |  |
|----|--------------------|--|
| 1. | Persyaratan        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan yang memuat : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Agenda Kegiatan (Nama Kegiatan, Waktu, Tempat);</li> <li>b. <i>Contact Person</i> dari OPD Pemohon.</li> </ol> </li> <li>2. Surat permohonan disampaikan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung paling lambat 3 hari kerja sebelum waktu pelaksanaan kegiatan.</li> </ol>   |
| 2. | Prosedur           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan melalui e-Surat atau melalui pengiriman langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung.</li> <li>2. Pemohon melakukan koordinasi dengan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung untuk teknis pelaksanaan kegiatan.</li> <li>3. Pemohon menerima layanan keprotokolan acara resmi Pemerintah Kabupaten Klungkung sesuai dengan teknis pelaksanaan kegiatan.</li> </ol> |
| 3. | Waktu Penyelesaian | 2 (dua) Jam  |
| 4. | Biaya/Tarif        | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5. | Produk             | Pelaksanaan layanan keprotokolan.  |

|    |                       |  |
|----|-----------------------|--|
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | Pengaduan/ saran/ masukan dapat disampaikan melalui telepon ( <i>call center</i> )/ email/ surat/ datang langsung ke kantor Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung; <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0366) 21050</li> <li>2. Email : <a href="mailto:humassemarapura@gmail.com">humassemarapura@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak Saran</li> <li>4. Alamat surat menyurat : Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Klungkung, Jalan Untung Surapati No. 2 Semarang</li> <li>5. SP4N Lapor</li> <li>6. Klungkung Mesadu</li> </ol> |
|----|-----------------------|--|

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|    |                      |  |
|----|----------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan</li> </ol> |
| 2. | Sarana/ Prasarana    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang/ tempat acara</li> <li>2. Kursi beserta meja</li> <li>3. Agenda Kegiatan</li> <li>4. Podium</li> <li>5. Sound System</li> <li>6. Perangkat Komunikasi</li> <li>7. Label Kursi</li> <li>8. Alat Tulis Kantor</li> <li>9. Kendaraan</li> </ol>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang keprotokolan dan pelayanan publik;</li> <li>2. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>3. Memiliki pengalaman di bidang keprotokolan.</li> </ol>  |
| 4. | Pengawas Internal    | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah Pelaksana     | 7 (tujuh) orang terdiri dari :<br>1 orang Ka. Sub. Bag Protokol<br>6 orang staf Sub. Bag. Protokol   |
| 6. | Jaminan Pelayanan    | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan  |

|    |                                  |  |
|----|----------------------------------|--|
|    |                                  | <p>tugasnya</p> <p>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</p> <p>5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <p>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</p> <p>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</p> <p>3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</p>  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Evaluasi kinerja dilaksanakan 1 tahun sekali   |

### 3. PELAYANAN PEMBAWA ACARA/ *MASTER OF CEREMONY* (MC)

#### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|    |                    |  |
|----|--------------------|--|
| 1. | Persyaratan        | <p>1. Surat permohonan yang memuat :</p> <p>a. Agenda Kegiatan (Nama Kegiatan, Waktu, Tempat);</p> <p>b. <i>Contact Person</i> dari OPD Pemohon.</p> <p>2. Surat permohonan disampaikan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung paling lambat 3 hari kerja sebelum waktu pelaksanaan kegiatan.</p>  |
| 2. | Prosedur           | <p>1. Pemohon mengajukan surat permohonan melalui e-Surat atau melalui pengiriman langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung.</p> <p>2. Pemohon melakukan koordinasi dengan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung untuk teknis pelaksanaan kegiatan.</p> <p>3. Pemohon menerima layanan pembawa acara/ MC acara resmi Pemerintah Kabupaten Klungkung sesuai dengan teknis pelaksanaan kegiatan.</p> |
| 3. | Waktu Penyelesaian | 2 (dua) Jam  |
| 4. | Biaya/Tarif        | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5. | Produk             | Pelaksanaan Layanan MC.  |

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>Pengaduan/ saran/ masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ email/ surat/ datang langsung ke kantor Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0366) 21050</li> <li>2. Email : <a href="mailto:humassemarapura@gmail.com">humassemarapura@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak Saran</li> <li>4. Alamat surat menyurat : Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Klungkung, Jalan Untung Surapati No. 2 Semarang</li> <li>5. SP4N Lapor</li> <li>6. Klungkung Mesadu</li> </ol> |
|----|-----------------------|---|

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|    |                      |  |
|----|----------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan</li> </ol> |
| 2. | Sarana/<br>Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang/ tempat acara</li> <li>2. Kursi beserta meja</li> <li>3. Agenda Kegiatan</li> <li>4. Sound System</li> <li>5. Perangkat Komunikasi</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> <li>7. Kendaraan</li> </ol>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang keprotokolan dan pelayanan publik;;</li> <li>2. Menguasai tata bahasa yang baik;</li> <li>3. Menguasai komunikasi publik;</li> <li>4. Komunikatif;</li> <li>5. Memiliki pengalaman di bidang keprotokolan.</li> </ol>  |
| 4. | Pengawas Internal    | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah Pelaksana     | 5 orang staf Sub. Bag. Protokol  |
| 6. | Jaminan Pelayanan    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> </ol>   |

|    |                                  |  |
|----|----------------------------------|--|
|    |                                  | 5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Tempat pelayanan bersih dan aman.<br>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.<br>3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Evaluasi kinerja dilaksanakan 1 tahun sekali   |

#### 4. PELAYANAN PELIPUTAN

##### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan           | 1. Surat permohonan yang memuat :<br>a. Agenda Kegiatan;<br>b. <i>Contact Person</i> dari OPD Pemohon.<br>2. Surat permohonan disampaikan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung paling lambat 3 hari kerja sebelum waktu pelaksanaan kegiatan.   |
| 2. | Prosedur              | 1. Pemohon mengajukan surat permohonan melalui e-Surat atau melalui pengiriman langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung.<br>2. Pemohon melakukan koordinasi dengan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung untuk teknis pelaksanaan kegiatan.<br>3. Pemohon menerima layanan peliputan acara yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Klungkung sesuai dengan teknis pelaksanaan kegiatan. |
| 3. | Waktu Penyelesaian    | 2 (dua) Jam   |
| 4. | Biaya/Tarif           | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5. | Produk                | Dokumentasi Kegiatan  |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | Pengaduan/ saran/ masukan dapat disampaikan melalui telepon ( <i>call center</i> )/ email/ surat/ datang langsung ke kantor Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung;<br>1. Telepon (0366) 21050<br>2. Email : <a href="mailto:humassemarapura@gmail.com">humassemarapura@gmail.com</a><br>3. Kotak Saran<br>4. Alamat surat menyurat : Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Klungkung, Jalan Untung           |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>5. SP4N Lapor</li> <li>6. Klungkung Mesadu</li> </ul> |
|--|--|--|

**PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

|    |                                  |  |
|----|----------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> </ul>   |
| 2. | Sarana/ Prasarana                | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Agenda Kegiatan</li> <li>2. Kamera, handycam beserta kelengkapannya</li> <li>3. Perangkat Komunikasi</li> <li>4. Perangkat Komputer</li> <li>5. Alat Tulis Kantor</li> <li>6. Kendaraan</li> </ul>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana             | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang keterbukaan informasi publik;</li> <li>2. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>3. Menguasai teknik penyusunan berita;</li> <li>4. Memiliki kemampuan editing video;</li> <li>5. Mampu mengoperasikan kamera, handycam, komputer.</li> </ul>  |
| 4. | Pengawas Internal                | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                 | Petugas Peliputan sebanyak 8 (delapan) orang   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ul> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li> <li>3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ul>   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Evaluasi kinerja dilaksanakan 1 tahun sekali   |

## 5. PELAYANAN PERMINTAAN DOKUMENTASI KEGIATAN PIMPINAN DAERAH

### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan           | Surat permohonan dokumentasi kegiatan pimpinan disampaikan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung yang paling tidak memuat :<br>a. Nama dan tanggal kegiatan;<br>b. <i>Contact Person</i> dari OPD Pemohon.<br>c. Membawa alat penyimpanan data/ flash disk/ memory eksternal   |
| 2. | Prosedur              | 1. Pemohon mengajukan surat permohonan melalui e-Surat atau melalui pengiriman langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung.<br>2. Pemohon berkoordinasi dengan Petugas Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan untuk melakukan konfirmasi dokumen yang diperlukan.<br>3. Pemohon menerima data dokumentasi yang diperlukan   |
| 3. | Waktu Penyelesaian    | 2 (dua) Jam   |
| 4. | Biaya/Tarif           | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5. | Produk                | 1. Dokumentasi berupa foto/ video;<br>2. Dokumentasi kliping berita   |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | Pengaduan/ saran/ masukan dapat disampaikan melalui telepon ( <i>call center</i> )/ email/ surat/ datang langsung ke kantor Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung;<br>1. Telepon (0366) 21050<br>2. Email : <a href="mailto:humassemarapura@gmail.com">humassemarapura@gmail.com</a><br>3. Kotak Saran<br>4. Alamat surat menyurat : Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Klungkung, Jalan Untung Surapati No. 2 Semarang<br>5. SP4N Lapor<br>6. Klungkung Mesadu |

### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

|    |                   |  |
|----|-------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum       | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>2. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik |
| 2. | Sarana/ Prasarana | 1. Ruang Kerja<br>2. Perangkat Komputer<br>3. Alat Penyimpanan Data (flash disk/   |



|    |                                  |  |
|----|----------------------------------|--|
|    |                                  | memory eksternal)<br>4. Perangkat Komunikasi<br>5. Alat Tulis Kantor<br>6. Kliping berita  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana             | 1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang keterbukaan informasi omput;<br>2. Mampu mengoperasikan omputer;<br>3. Memiliki kemampuan editing video.  |
| 4. | Pengawas Internal                | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                 | Petugas Pelayanan Dokumentasi sebanyak 3 (tiga) orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                | 1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan<br>2. Petugas yang berkompeten di bidang tugasnya<br>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.<br>4. Pelayanan tidak diskriminatif.<br>5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan) |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Tempat pelayanan bersih dan aman.<br>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.<br>3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Evaluasi kinerja dilaksanakan 1 tahun sekali   |



Sekretaris Daerah  
Kabupaten Klungkung

Ir. I GEDE PUTU WINASTRA, M.MA  
NIP. 19630721 198803 1 013

Lampiran IX Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung

Nomor : 188.4/2493/2021

Tanggal : 19 April 2021

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Bagian Administrasi Pembangunan Pada Sekretaria Daerah Kabupaten Klungkung

**1. PELAYANAN PERMOHONAN DATA DAN INFORMASI PEMBANGUNAN DAERAH**

**A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
| 1 | Persyaratan                       | Surat Permohonan Permintaan Data dan Informasi   |
| 2 | Prosedur                          | 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan data dan informasi baik secara langsung maupun Email : <a href="mailto:admpembklungkung@gmail.com">admpembklungkung@gmail.com</a> atau website: <a href="http://admpembangunan.klungkungkab.go.id">admpembangunan.klungkungkab.go.id</a><br>2. Pemohon mendapat Data dan Informasi      |
| 3 | Waktu Pelayanan                   | 3 jam  |
| 4 | Biaya Pelayanan                   | Gratis (tidak ada biaya)   |
| 5 | Produk Pelayanan                  | 1. Data Pelaksanaan Program Prioritas Daerah<br>2. Data Pelaksanaan Inovasi Bedah Desa dan Temu Wirasa<br>3. Data Pengendalian Pelaksanaan Pembangunan Daerah  |
| 6 | Pengelolaan Pengaduan Call Centre | 1. Buku Pengaduan<br>2. Telepon (0366) 21054<br>3. Melalui Website : <a href="https://pemerintahan.klungkungkab.go.id">https://pemerintahan.klungkungkab.go.id</a><br>4. Email : <a href="mailto:admpembklungkung@gmail.com">admpembklungkung@gmail.com</a><br>5. Melalui aplikasi Klungkung Mesadu (Melapor Santun dan Terpadu) |

**B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

|   |             |   |
|---|-------------|---|
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional<br>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah<br>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2019 tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretariat Provinsi Kabupaten/ Kota<br>4. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan |
|---|-------------|---|

|   |                                  |   |
|---|----------------------------------|---|
|   |                                  | <p>Susunan Perangkat Daerah</p> <p>5. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</p> <p>6. Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</p> |
| 2 | Sarana Dan Prasarana             | <p>1. Meja kantor</p> <p>2. Kursi kantor</p> <p>3. Komputer</p> <p>4. Printer</p> <p>5. Buku register</p> <p>6. Alat Tulis Kantor</p> <p>7. Telepon</p> <p>8. Almari arsip</p>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana             | <p>1. Memahami tupoksi</p> <p>2. Menguasai komputer</p> <p>3. Menguasai tata bahasa yang baik</p>   |
| 4 | Pengawas Internal                | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                 | <p>12 orang yang terdiri dari :</p> <p>1 orang Kasubag Penyusunan Program</p> <p>1 orang Kasubag Pengendalian Program</p> <p>1 orang Kepala Sub. Bag. Evaluasi dan Pelaporan</p> <p>8 orang staf</p>  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                | <p>1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.</p> <p>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan professional.</p> <p>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</p>   |
| 7 | Jaminan Keamanan Dan Keselamatan | <p>1. Tidak ada pungutan dan biaya</p> <p>2. Stempel dan tanda tangan basah</p>   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) tahun sekali.   |


  
 Sekretaris Daerah  
 Kabupaten Klungkung  
**Ir. I GEDE PUTU WINASTRA, M.MA**  
 NIP. 19630721 198803 1 013