



WALI KOTA MEDAN

SALINAN

**KEPUTUSAN WALI KOTA MEDAN
NOMOR 060/54.K**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN**

WALI KOTA MEDAN

- Menimbang** : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota Medan tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Medan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

5. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 40 Tahun 2022 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan (Berita Daerah Kota Medan Tahun 2022 Nomor 40);
6. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kota Medan Tahun 2022 Nomor 97).

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **KEPUTUSAN WALI KOTA MEDAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN.**
- KESATU** : Standar pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Medan merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Daerah, yang bersifat penyusunan kebijakan, pengoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas Perangkat Daerah serta pelayanan administratif dan pembinaan pegawai ASN.
- KEDUA** : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA** : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU termasuk kategori pelayanan, yang meliputi:
1. Bagian Tata Pemerintahan
 - a. Koordinasi Bidang Pemerintahan, Kewilayahan Dan Otonomi Daerah;
 - b. Konsultasi Bidang Pemerintahan, Kewilayahan Dan Otonomi Daerah Bagi Instansi Di Luar Pemerintah Kota Medan
 - c. Permintaan Data Dan Informasi Bidang Pemerintahan, Kewilayahan Dan Otonomi Daerah
 - d. Fasilitasi Bidang Otonomi Daerah
 - e. Permintaan Narasumber Bidang Pemerintahan, Kewilayahan Dan Otonomi Daerah
 2. Bagian Kesejahteraan Rakyat
 - a. Permohonan menjadi pendoa
 - b. Permohonan kegiatan bimbingan manasik haji
 3. Bagian Hukum
 - a. Koordinasi Bidang Hukum
 - b. Konsultasi Bidang Hukum Bagi Instansi Di Luar Pemerintah Kota Medan
 - c. Permintaan Data Dan Informasi Bidang Hukum
 - d. Fasilitasi Bidang Hukum
 - e. Permintaan Narasumber Bidang Hukum
 - f. Eksaminasi Rancangan Produk Hukum Daerah
 - g. Konsultasi Dan Bantuan Hukum

4. Bagian Kerja Sama
 - a. Prosedur Pelayanan Pembuatan Naskah Kesepakatan Bersama (MOU) Dengan Daerah/Kota Lain
 - b. Prosedur Pelayanan Pembuatan Naskah Perjanjian Kerja Sama (Pks) Dengan Daerah/Kota Lain
 - c. Penyusunan *Letter Of Intent* (LOI) Kerja Sama Daerah Dengan Pemerintah Di Luar Negeri Dan Kerja Sama Daerah Dengan Lembaga Di Luar Negeri
 - d. Penyusunan *Memorandum Of Understanding* (MOU) Kerja Sama Daerah Dengan Pemerintah Di Luar Negeri Dan Kerja Sama Daerah Dengan Lembaga Di Luar Negeri
 - e. Pengiriman Siswa/I Peserta Program Pertukaran Pelajar (*Student Exchange Program*)
 - f. Penerimaan Kunjungan Peserta Program Pertukaran Pelajar (*Student Exchange Program*)
 - g. Penerimaan Kunjungan Tamu Resmi Pemerintah Luar Negeri
 - h. Keberangkatan Delegasi Pemerintah Daerah Kota Medan Ke Luar Negeri
5. Bagian Perekonomian
 - a. Pengendalian bidang perekonomian
 - b. Fasilitasi bidang perekonomian
 - c. Koordinasi bidang perekonomian
6. Bagian Administrasi Pembangunan
 - a. Koordinasi bidang penyusunan program, pengendalian program dan evaluasi dan pelaporan
 - b. Konsultasi bidang penyusunan program, pengendalian program dan evaluasi dan pelaporan
 - c. Fasilitasi bidang penyusunan program, pengendalian program dan evaluasi dan pelaporan
 - d. Permintaan data dan informasi bidang penyusunan program, pengendalian program dan evaluasi dan pelaporan
7. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
 - a. Helpdesk
 - b. Registrasi dan verifikasi calon penyedia
 - c. Perubahan alamat email/NPWP/alamat perusahaan/nama perusahaan
 - d. Pembentukan akun Pokja/Pejabat Pembuat Komitmen/Pejabat Pengadaan
 - e. Permohonan bimbingan penggunaan aplikasi SPBE
 - f. Penggunaan bidding room
 - g. Permintaan data dan informasi pengadaan barang dan jasa
 - h. Koordinasi bidang pengadaan barang dan jasa
 - i. Konsultasi pengadaan barang dan jasa
 - j. Fasilitasi bidang pengadaan barang dan jasa
8. Bagian Sumber Daya Alam
 - a. Konsultasi sumber daya alam
 - b. Permintaan data dan informasi bidang sumber daya alam
 - c. Fasilitasi bidang sumber daya alam
 - d. Koordinasi bidang sumber daya alam

9. Bagian Umum
 - a. Surat Masuk
 - b. Penerbitan Surat Perintah Tugas dan Surat Perintah Perjalanan Dinas ASN Pemerintah Kota Medan
 - c. Permintaan Penomoran Surat
 - d. Penyediaan Makan Minum Rapat
 - e. Klaim pembayaran perjalanan dinas ASN Pemerintah Kota Medan
 - f. Permintaan data dan informasi Bagian Umum
 - g. Koordinasi bidang Bagian Umum
 - h. Konsultasi bidang umum
 - i. Fasilitasi bidang umum
10. Bagian Organisasi
 - a. Penggantian Stempel Perangkat Daerah, Unit Pelaksana Teknis, Badan Layanan Umum Daerah Dan Stempel Pengamanan Naskah Dinas
 - b. Koordinasi Bidang Kelembagaan Dan Analisis Jabatan, Pelayanan Publik Dan Tata Laksana, Kinerja Dan Reformasi Birokrasi
 - c. Konsultasi Bidang Kelembagaan Dan Analisis Jabatan, Pelayanan Publik Dan Tata Laksana, Kinerja Dan Reformasi Birokrasi Bagi Instansi Di Luar Pemerintah Kota Medan
 - d. Permintaan Data Dan Informasi Bidang Kelembagaan Dan Analisis Jabatan, Pelayanan Publik Dan Tata Laksana, Kinerja Dan Reformasi Birokrasi
 - e. Fasilitasi Bidang Kelembagaan Dan Analisis Jabatan, Pelayanan Publik Dan Tata Laksana, Kinerja Dan Reformasi Birokrasi
 - f. Permintaan Narasumber Bidang Kelembagaan Dan Analisis Jabatan, Pelayanan Publik Dan Tata Laksana, Kinerja Dan Reformasi Birokrasi
11. Bagian Perencanaan dan Keuangan
 - a. Konsultasi Perencanaan Dan Keuangan
 - b. Permintaan Data Dan Informasi Bidang Perencanaan Dan Keuangan
 - c. Fasilitasi Bidang Perencanaan Dan Keuangan
 - d. Koordinasi Bidang Perencanaan Dan Keuangan
 - e. Konsultasi Perencanaan Dan Keuangan
12. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
 - a. Permintaan Audiensi Masyarakat (Berbentuk Pribadi, Organisasi, Lembaga Dan Yayasan) Dengan Wali Kota Medan
 - b. Permintaan Konsep Tor/Pidato/Kata Sambutan Wali Kota Medan
 - c. Permintaan Peliputan Acara Yang Dihadiri Oleh Wali Kota Medan
 - d. Permintaan Master Of Ceremony (Pembawa Acara) Kegiatan

KEEMPAT : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KELIMA : Maklumat Pelayanan Sekretariat Daerah adalah "Dengan ini, kami seluruh penyelenggara Pelayanan SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN berjanji dan sanggup melaksanakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban, melakukan perbaikan secara terus-menerus, dan apabila tidak menepatinya kami bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku"
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di Medan
pada tanggal 31 Januari 2024

WALI KOTA MEDAN,

ttd

MUHAMMAD BOBBY AFIF NASUTION

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN



YUNITA SARI, S.H.

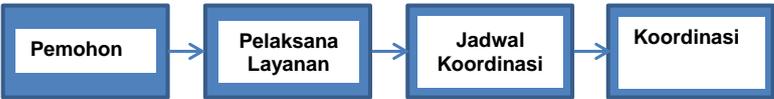
Pembina

NIP. 19700622 200701 2 03

LAMPIRAN KEPUTUSAN WALI KOTA MEDAN
 NOMOR : 060/54.K
 TANGGAL : 31 JANUARI 2024
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH
 KOTA MEDAN

	STANDAR PELAYANAN KOORDINASI BIDANG PEMERINTAHAN, KEWILAYAHAN DAN OTONOMI DAERAH	No. Dokumen : Revisi : Tgl. Efektif :
---	--	---

Unit Kerja : BAGIAN TATA PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan koordinasi;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  </div> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan koordinasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menetapkan jadwal koordinasi; 4 Pemohon melaksanakan koordinasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Koordinasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Customer Service 2 Kotak Saran 3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 4 Pos-el : tapemsekdakotamedan@gmail.com 5 Laman : portal.pemkomedan.go.id
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Tata Pemerintahan
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Nyaman, Cepat dan Tepat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Memiliki kode keamanan yang teregistrasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga Bulan sekali



STANDAR PELAYANAN

**KONSULTASI BIDANG PEMERINTAHAN, KEWILAYAHAN
DAN OTONOMI DAERAH BAGI INSTANSI DI LUAR
PEMERINTAH KOTA MEDAN**

No. Dokumen :
Revisi :
Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN TATA PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Pimpinan Instansi yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan koordinasi 3 Surat Perintah Perjalanan Dinas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pelaksana Layanan] B --> C[Jadwal Konsultasi] C --> D[Konsultasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan konsultasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menetapkan jadwal konsultasi; 4 Pemohon melaksanakan konsultasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 Kotak Saran 3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 4 Pos-el : tapemsekdakotamedan@gmail.com 5 Laman : portal.pemkomedan.go.id
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Tata Pemerintahan
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Nyaman, Cepat dan Tepat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Memiliki kode keamanan yang teregistrasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga Bulan sekali



STANDAR PELAYANAN

PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI BIDANG PEMERINTAHAN, KEWILAYAHAN DAN OTONOMI DAERAH

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN TATA PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan koordinasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pelaksana] B --> C[Penyampaian Data &] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan data dan informasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menyampaikan data dan informasi;
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Data dan Informasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 Kotak Saran 3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 4 Pos-el : tapemsekdakotamedan@gmail.com 5 Laman : portal.pemkomedan.go.id
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Tata Pemerintahan
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Nyaman, Cepat dan Tepat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data yang diberikan ditandatangani oleh Kepala Bagian
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga Bulan sekali



STANDAR PELAYANAN

FASILITASI BIDANG OTONOMI DAERAH

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN TATA PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan fasilitasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pelaksana Layanan] B --> C[Jadwal Fasilitasi] C --> D[Fasilitasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan Fasilitasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menetapkan jadwal Fasilitasi; 4 Pemohon melaksanakan Fasilitasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan dan Rekomendasi Hasil Fasilitasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 Kotak Saran 3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 4 Pos-el : tapemsekda kotamedan@gmail.com 5 Laman : portal.pemkomedan.go.id
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Tata Pemerintahan
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Nyaman, Cepat dan Tepat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Memiliki kode keamanan yang teregistrasi
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga Bulan sekali



STANDAR PELAYANAN

PERMINTAAN NARASUMBER BIDANG PEMERINTAHAN, KEWILAYAHAN DAN OTONOMI DAERAH

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN TATA PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan menjadi narasumber 3 Surat Perintah Perjalanan Dinas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pelaksana Layanan] B --> C[informasi ketersediaan] C --> D[surat perintah] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan permintaan narasumber; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menyampaikan informasi ketersediaan narasumber; 4 surat perintah narasumber bagi petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1-3 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Data dan Informasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 Kotak Saran 3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 4 Pos-el : tapemsekdakotamedan@gmail.com 5 Laman : portal.pemkomedan.go.id
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Tata Pemerintahan
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Nyaman, Cepat dan Tepat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data yang diberikan ditandatangani oleh Kepala Bagian
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga Bulan sekali



STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN KEGIATAN BIMBINGAN
MANASIK HAJI

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1. Surat Permohonan untuk mengikuti Bimbingan Manasik Haji dari Peserta yang di tujukan kepada Kepala Bagian kesejahteraan Kota Medan 2. Foto Copy Setoran Biya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) 3. Foto Copy Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) 4. Foto Copy KTP 5. Foto Copy KK 6. Pas Fhoto Haji Uk 3x4 = 2 Lembar 7. ASN, Pensiunan dan Keluarga Pegawai Pemerintah Kota Medan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <pre> graph LR A[Pemohon Calon Jemaah Haji] --> B[Wawancara] B --> C[Pengambilan dan Pengembalian Formulir Pendaftaran Peserta Manasik Haji] C --> D[Mengikuti Bimbingan Manasik Haji Sampai Selesai] </pre> </div> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan untuk mengikuti Bimbingan Manasik Haji 2 Pelaksana Layanan Menerima dan memeriksa Surat Permohonan 3 Pelaksana mewawancarai Calon Jemaah Haji 4 Pemohon mengisi Formulir Pendaftaran Peserta Manasik Haji 5 Calon Jemaah Haji mengikuti Bimbingan Manasik Haji
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 Hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Data dan Informasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Customer Service
		2 SP4N LAPOR
		3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2
		4 Pos - el : bag kesra@pemkomedan.go.id
		5 Laman : webmail.pemkomedan.go.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2 Peraturan Wali Kota Medan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Kedudukan ,Susunan Organisasi,Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah) Kota Medan Tahun 2022 3 Peraturan MENPAN RB No.15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan 5 Keputusan Wali Kota Medan Nomor : 900/032 K Tentang Pejabat yang di beri Wewenang Selaku Anggaran kuasa Pengguna Anggaran Barang T.A 2023 di lingkungan Sekretariat Daerah Kota Medan 6 Keputusan Wali Kota Medan Nomor : 450/79 K tentang Panitia Pelaksana Manasik Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Pemerintah Kota Medan Tahun 2023
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Medan
5	Jumlah Pelaksana	80 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pengurusan berkas yang Nyaman,Transparan, Cepat dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data yang diberikan ditandatangani oleh Kepala Bagian
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap Kegiatan



STANDAR PELAYANAN

KOORDINASI BIDANG HUKUM

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN HUKUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan koordinasi;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR A[Pemohon membawa berkas permohonan] --> B[Pelaksana Layanan menerima dan memeriksa berkas] B --> C[Jadwal Koordinasi di] C --> D[Pelaksanaan Koordinasi] </pre> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan koordinasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menetapkan jadwal koordinasi; 4 Pemohon melaksanakan koordinasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Koordinasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 SP4N LAPOR 2 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 3 Pos-el : bagianhukum@pemukomedan.go.id 4 Laman : jdih.pemukomedan.go.id/jdihnew
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Hukum melakukan Pengawasan Secara Periodik Melalui Rapat Evaluasi (Setiap Bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, cekatan/responsif , komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personel yang kompeten dan berpedoman pada SOP telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat



STANDAR PELAYANAN

KONSULTASI BIDANG HUKUM BAGI INSTANSI DI LUAR PEMERINTAH KOTA MEDAN

No. Dokumen :
Revisi :
Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN HUKUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Pimpinan Instansi yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan koordinasi 3 Surat Perintah Perjalanan Dinas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR A[Pemohon membawa berkas permohonan] --> B[Pelaksana Layanan menerima dan memeriksa berkas] B --> C[Jadwal Koordinasi di] C --> D[Pelaksanaan Koordinasi] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan konsultasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menetapkan jadwal konsultasi; 4 Pemohon melaksanakan konsultasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 SP4N LAPOR 2 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 3 Pos-el : bagianhukum@pemkomedan.go.id 4 Laman : jdih.pemkomedan.go.id/jdihnew
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Hukum melakukan Pengawasan Secara Periodik Melalui Rapat Evaluasi (Setiap Bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, cekatan/responsif , komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personel yang kompeten dan berpedoman pada SOP telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat



STANDAR PELAYANAN

PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI BIDANG KELEMBAGAAN DAN ANALISIS JABATAN, PELAYANAN PUBLIK DAN TATA LAKSANA, KINERJA DAN REFORMASI BIROKRASI

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN HUKUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan koordinasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon membawa berkas permohonan] --> B[Pelaksana Layanan menerima dan memeriksa berkas] B --> C[Jadwal Koordinasi di] C --> D[Pelaksanaan Koordinasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan data dan informasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menyampaikan data dan informasi;
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Data dan Informasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 SP4N LAPOR 2 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 3 Pos-el : bagianhukum@pemukomedan.go.id 4 Laman : jdih.pemukomedan.go.id/jdihnew
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Hukum melakukan Pengawasan Secara Periodik Melalui Rapat Evaluasi (Setiap Bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, cekatan/responsif , komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personel yang kompeten dan berpedoman pada SOP telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat



STANDAR PELAYANAN

**FASILITASI BIDANG KELEMBAGAAN DAN ANALISIS
JABATAN, PELAYANAN PUBLIK DAN TATA LAKSANA,
KINERJA DAN REFORMASI BIROKRASI**

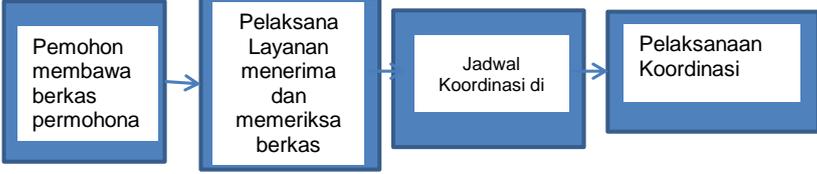
No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN HUKUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan fasilitasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon membawa berkas permohonan] --> B[Pelaksana Layanan menerima dan memeriksa berkas] B --> C[Jadwal Koordinasi di] C --> D[Pelaksanaan Koordinasi] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan Fasilitasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menetapkan jadwal Fasilitasi; 4 Pemohon melaksanakan Fasilitasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan dan Rekomendasi Hasil Fasilitasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 SP4N LAPOR 2 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 3 Pos-el : bagianhukum@pemukomedan.go.id 4 Laman : jdih.pemukomedan.go.id/jdihnew
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Hukum melakukan Pengawasan Secara Periodik Melalui Rapat Evaluasi (Setiap Bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, cekatan/responsif , komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personel yang kompeten dan berpedoman pada SOP telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat



STANDAR PELAYANAN

PERMINTAAN NARASUMBER BIDANG HUKUM

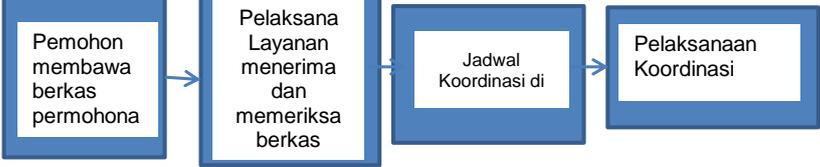
No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN HUKUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan menjadi narasumber 3 Surat Perintah Perjalanan Dinas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon membawa berkas permohonan] --> B[Pelaksana Layanan menerima dan memeriksa berkas] B --> C[Jadwal Koordinasi di] C --> D[Pelaksanaan Koordinasi] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan permintaan narasumber; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menyampaikan informasi ketersediaan narasumber; 4 surat perintah narasumber bagi petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Data dan Informasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 SP4N LAPOR 2 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 3 Pos-el : bagianhukum@pemukomedan.go.id 4 Laman : jdih.pemukomedan.go.id/jdihnew
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Hukum melakukan Pengawasan Secara Periodik Melalui Rapat Evaluasi (Setiap Bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, cekatan/responsif , komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personel yang kompeten dan berpedoman pada SOP telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat



STANDAR PELAYANAN

EKSAMINASI RANCANGAN PRODUK HUKUM DAERAH

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN HUKUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Eksaminasi Rancangan Produk Hukum Daerah yang dsampaikan oleh Kepala Perangkat Daerah yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah; 2 Surat Permohonan Eksaminasi Rancangan Produk Hukum Daerah yang telah di disposisi oleh Sekretaris Daerah disampaikan ke Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat 3 Surat Permohonan Eksaminasi Rancangan Produk Hukum Daerah yang telah di disposisi oleh Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat di disposisi ke Kepala Bagian Hukum
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon membawa berkas rancangan Produk Hukum] --> B[berkas diterima dan di verifikasi oleh Katim Perundang-undangan] B --> C[Eksaminasi Produk Hukum Daerah] C --> D[Produk hukum daerah diserahkan kepada kepala perangkat] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan rancangan eksaminasi produk hukum daerah; 2 Kepala Bagian Hukum melalui Ketua Tim Lingkup Perundang- undangan menerima dan memverifikasi berkas permohonan 3 Apabila Berkas Rancangan Eksaminasi Produk Hukum Daerah tidak sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku maka Rancangan Eksaminasi Produk Hukum Daerah dikembalikan 4 Rancangan Produk Hukum Daerah di Eksaminasi 5 Produk Hukum Daerah yang telah di Eksaminasi di bagian Hukum diberikan kepada Kepala Perangkat Daerah
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Keputusan : 14 (empat belas) hari kerja 2 Peraturan Wali Kota : 40 (empat puluh) hari kerja 3 Peraturan Daerah : 12 (dua belas) bulan
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Data dan Informasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 SP4N LAPOR 2 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 3 Pos-el : bagianhukum@pemukomedan.go.id 4 Laman : jdih.pemukomedan.go.id/jdihnew
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Hukum melakukan Pengawasan Secara Periodik Melalui Rapat Evaluasi (Setiap Bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, cekatan/responsif , komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personel yang kompeten dan berpedoman pada SOP telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat



STANDAR PELAYANAN

KONSULTASI DAN BANTUAN HUKUM

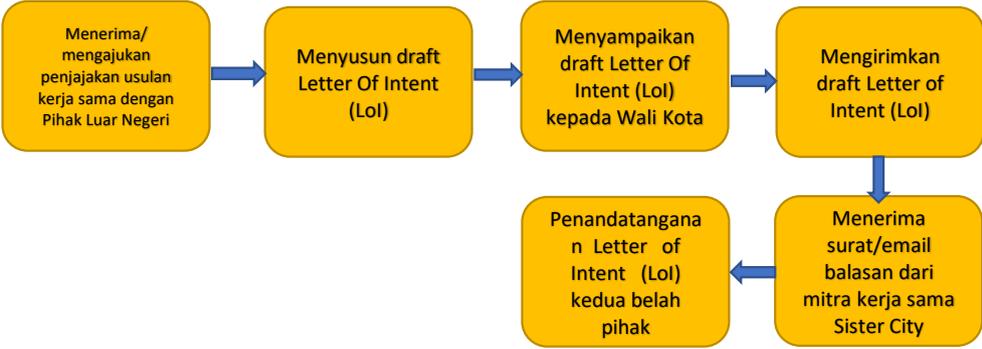
No. Dokumen :
 Revisi :
 Tgl. Efektif :

Unit Kerja : BAGIAN HUKUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan untuk pendampingan kepada Bagian Hukum untuk Berperkaranya yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah up Kepala Bagian Hukum; 2 Surat Kuasa yang di sampaikan kepada Kepala Bagian Hukum
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;"> Pemohon membawa Surat Permohonan Pendampingan Hukum dan Surat Kuasa </div> <div style="margin: 0 10px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;"> berkas diterima dan di verifikasi oleh Katim Bankum </div> <div style="margin: 0 10px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 20%;"> Pendampingan Sidang Perkara di Pengadilan Negeri, PTUN, KIP dan BANI </div> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan Pendampingan Perkara Hukum 2 Kepala Bagian Hukum melalui Ketua Tim Lingkup Bantuan Hukum menerima dan memverifikasi berkas permohonan 3 Pendampingan dan Sidang Perkara di Pengadilan Negeri Medan, PTUN, KIP dan BANI
3	Jangka Waktu Pelayanan	60 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Data dan Informasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 SP4N LAPOR 2 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 3 Pos-el : bagianhukum@pemukomedan.go.id 4 Laman : jdih.pemukomedan.go.id/jdihnew
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Hukum melakukan Pengawasan Secara Periodik Melalui Rapat Evaluasi (Setiap Bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan dianggap penting
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilayani oleh petugas yang memiliki sikap ramah, cekatan/responsif , komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personel yang kompeten dan berpedoman pada SOP telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat

		STANDAR PELAYANAN PROSEDUR PELAYANAN PEMBUATAN NASKAH KESEPAKATAN BERSAMA (MoU) DENGAN DAERAH/KOTA LAIN	No Dokumen : Revisi : Tgl Efektif :
Unit Kerja : BAGIAN KERJA SAMA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN			
A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) Meliputi:			
NO	KOMPONEN	URAIAN	
1	Persyaratan Administrasi	1. Draft MoU Daerah/Kota dan Calon Mitra Kerja Sama 2. SK TKKSD (Tim Koordinasi Kerjasama Daerah) 3. SOP Bagian Hukum	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; background-color: #fff9c4; text-align: center;"> Melakukan peninjauan dan Menyusun Kesepakatan Bersama (MOU) dengan Pemerintah Daerah/pihak lain </div> <div style="font-size: 24px;">➔</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; background-color: #fff9c4; text-align: center;"> Melakukan Pembahasan draft Kesepakatan Bersama (MoU) oleh TKKSD setelah mendapat Arahan dari Walikota </div> <div style="font-size: 24px;">➔</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; background-color: #fff9c4; text-align: center;"> Eksaminasi draft Kesepakatan Bersama oleh OPD terkait </div> <div style="font-size: 24px;">➔</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; background-color: #fff9c4; text-align: center;"> Acara Penandatanganan Naskah Kesepakatan Bersama (MoU) </div> </div> <p>Keterangan :</p> 1. Melakukan peninjauan dan menyusun Kesepakatan Bersama (MoU) dengan daerah/kota lain sebagai mitra kerja 2. Melakukan Pembahasan draft Kesepakatan Bersama (MoU) oleh TKKSD setelah mendapat Arahan dari Walikota 3. Eksaminasi draft Kesepakatan Bersama oleh OPD terkait 4. Acara Penandatanganan Naskah Kesepakatan Bersama (MoU)	
3	Jangka Waktu Pelayanan	22 (Dua Puluh Dua) Hari	
4	Biaya / Tarif	Gratis	
5	Produk Layanan	Naskah Kesepakatan Bersama (MoU)	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Customer Service 2. Kotak Saran : SP4N LAPOR 3. Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan 4. Pos-Elektronik : bagiankerjasamamedan@gmail.com	
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :			
No	Komponen	Uraian	
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 48 Tahun 2018 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah	
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet	
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menuasai Permendaari Nomor 22 Tahun 2020 2. Mampu Mengoperasikan Komputer 3. Memiliki jiwa pelayanan , ramah, santun dan berintegritas	
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Organisasi	
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang	
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Naskah Memorandum of Understanding (MoU) bermaterai dan ditanda-tangani.	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat	

	STANDAR PELAYANAN	No Dokumen : _____
	PROSEDUR PELAYANAN PEMBUATAN NASKAH PERJANJIAN KERJA SAMA (PKS) DENGAN DAERAH/KOTA LAIN	Revisi : _____ Tgl Efektif : _____
Unit Kerja : BAGIAN KERJA SAMA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN		
A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) Meliputi:		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Administrasi	1. Naskah MoU Daerah/Kota dan Mitra Kerja Sama Yang Telah Ditanda-tangani 2. SK TKKSD 3. SOP Bagian Hukum
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Menerima draft PKS dari kedua belah Pihak yang akan bekerja sama] --> B[Melakukan verifikasi terhadap draft PKS sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku] B --> C[Pembahasan TKKSD] C --> D[Eksaminasi draft PKS kepada Kepala OPD terkait] D --> E[Acara Penandatanganan dokumen PKS] </pre> </div> <p>1. Menerima draft PKS dari kedua belah Pihak yang akan bekerja sama 2. Melakukan verifikasi terhadap draft PKS sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku 3. Pembahasan TKKSD 4. Eksaminasi draft PKS kepada Kepala OPD terkait 5. Penandatanganan dokumen PKS</p>
3	Waktu Pelayanan	12 (Dua Belas) Hari
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Layanan	Naskah Perjanjian Kerja Sama (PKS) Dengan Daerah/Kota Lain
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Customer Service 2. SP4N LAPOR 3. Surat Pengaduan : Jl. Kaptem Maulana Lubis Nomor 2 Medan 4. Pos-Elektronik : bagiankerjasamamedan@gmail.com
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 48 Tahun 2018 tentang Rincian Tugas dan Fungsi 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Permendagri Nomor 22 Tahun 2020 2. Mampu Mengoperasikan Komputer 3. Memiliki jiwa pelayanan , ramah, santun dan berintegritas
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Organisasi
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Naskah Perjanjian Kerja Sama (PKS) bermaterai dan ditanda-tangani.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat

STANDAR PELAYANAN		No Dokumen :
	PENYUSUNAN LETTER OF INTENT (LoI) KERJA SAMA DAERAH DENGAN PEMERINTAH DI LUAR NEGERI DAN KERJA SAMA DAERAH DENGAN LEMBAGA DI LUAR NEGERI	Revisi :
		Tgl Efektif :
Unit Kerja : BAGIAN KERJA SAMA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN		
A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) Meliputi:		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Administrasi	Draft Letter Of Intent (LoI)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Menerima/mengajukan penajajakan usulan kerja sama dengan Pihak Luar Negeri 2.Menyusun draft Letter Of Intent (LoI) 3.Menyampaikan draft Letter Of Intent (LoI) kepada Wali Kota 4.Mengirimkan draft Letter of Intent (LoI) yang telah disempurnakan dan disetujui Wali Kota kepada calon mitra kerja sama Sister City atas nama Wali Kota 5. Menerima surat/email balasan dari mitra kerja sama Sister City kemudian menyampaikan kepada Wali Kota untuk penandatanganan draft Letter of Intent (LoI) 6. Penandatanganan Letter of Intent (LoI) kedua belah pihak
3	Waktu Pelayanan	65 (Enam Puluh Lima) Hari
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Layanan	Naskah Letter Of Intent (LoI) bermaterai dan ditanda-tangani
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Customer Service 2. SP4N LAPOR 3. Surat Pengaduan : Jl. Kaptem Maulana Lubis Nomor 2 Medan 4. Pos-Elektronik : bagiankerjasamamedan@gmail.com
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 48 Tahun 2018 tentang Rincian Tugas dan Fungsi 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Pemerintah Daerah di Luar Negeri dan Kerja Sama Daerah dengan Lembaga di Luar Negeri
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai Permendagri Nomor 25 Tahun 2020 2. Mampu Mengoperasikan Komputer 3. Memiliki jiwa pelayanan , ramah, santun dan berintegritas
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Organisasi
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Naskah Letter Of Intent (LoI) bermaterai dan ditanda-tangani
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat



STANDAR PELAYANAN

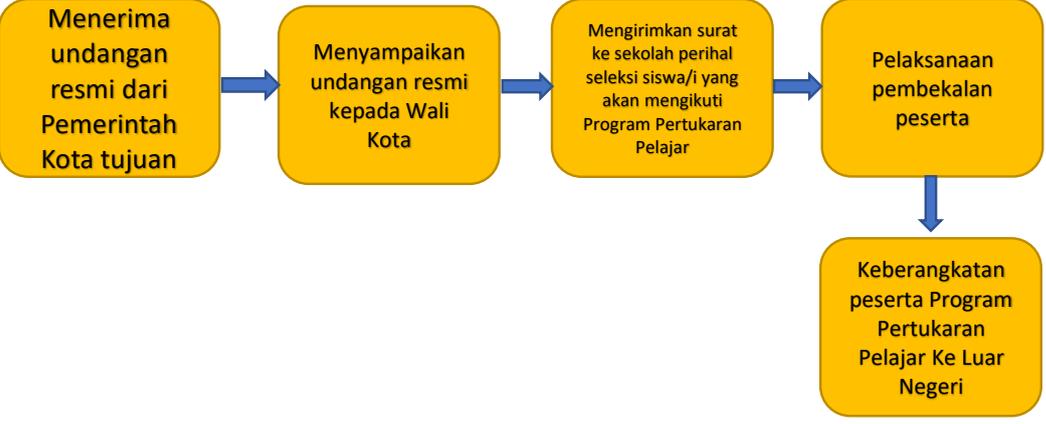
PENYUSUNAN MEMORANDUM OF UNDERSTANDING (MoU) KERJA SAMA DAERAH DENGAN PEMERINTAH DI LUAR NEGERI DAN KERJA SAMA DAERAH DENGAN LEMBAGA DI LUAR NEGERI

No Dokumen :
Revisi :
Tgl Efektif :

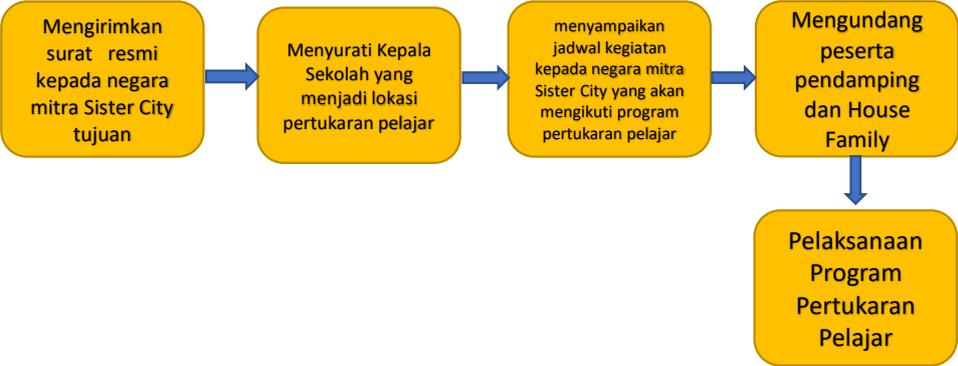
Unit Kerja : BAGIAN KERJA SAMA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

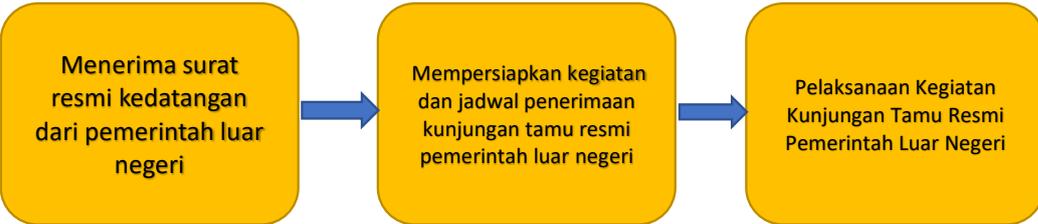
A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) Meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Administrasi	1. Naskah Letter Of Intent (Lol) 2. Draft Naskah Memorandum of Understanding (MoU)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR A[Menyusun naskah Rencana Kerja Sama Dengan Pihak Luar Negeri] --> B[Menyampaikan naskah Rencana Kerja kepada Wali Kota] B --> C[Menyusun draft MoU sesuai dengan saran dan tanggapan yang disampaikan oleh Kemendagri] C --> D[Menyampaikan naskah draft MoU kepada Wali Kota] D --> E[Acara Penandatanganan MoU Antara Wali Kota dan Mitra Kerja Sama] </pre> <p>1. Menyusun naskah Rencana Kerja Sama Dengan Pihak Luar Negeri 2. Menyampaikan naskah Rencana Kerja kepada Wali Kota 3. Bagian Kerja Sama menyusun draft MoU sesuai dengan saran dan tanggapan yang disampaikan oleh Kemendagri 4. Bagian Kerja Sama menyampaikan naskah draft MoU kepada Wali Kota 5. Acara Penandatanganan MoU Antara Wali Kota dan Mitra Kerja Sama</p>
3	Waktu Pelayanan	117 (Seratus Tujuh Belas) Hari
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Layanan	Naskah Memorandum of Understanding (MoU) dengan Pihak Luar Negeri
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Customer Service 2. SP4N LAPOR 3. Surat Pengaduan : Jl. Kaptem Maulana Lubis Nomor 2 Medan 4. Pos-Elektronik : bagiankerjasamamedan@gmail.com
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 48 Tahun 2018 tentang Rincian Tugas dan 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Permendagri Nomor 25 Tahun 2020 2. Mampu Mengoperasikan Komputer 3. Memiliki jiwa pelayanan , ramah, santun dan berintegritas
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Organisasi
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Naskah Memorandum of Understanding (MoU) bermaterai dan ditanda-tangani.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat

	STANDAR PELAYANAN PENGIRIMAN SISWA/ PESERTA PROGRAM PERTUKARAN PELAJAR (STUDENT EXCHANGE PROGRAM	No Dokumen : Revisi : Tgl Efektif :
	Unit Kerja : BAGIAN KERJA SAMA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN	
A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) Meliputi:		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Administrasi	1. Undangan Pertukaran Pelajar 2. MoU Sister City
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima undangan resmi dari Pemerintah Kota tujuan 2. Menyampaikan undangan resmi kepada Wali Kota 3. Bagian Kerja Sama mengirimkan surat ke sekolah perihal seleksi siswa/i yang akan mengikuti Program Pertukaran Pelajar setelah mendapat persetujuan Walikota Medan 4. Pelaksanaan pembekalan peserta 5. Keberangkatan peserta Program Pertukaran Pelajar Ke Luar Negeri
3	Waktu Pelayanan	82 (Delapan Puluh Dua) Hari
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Layanan	Sertifikat Program Pertukaran Pelajar
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Customer Service 2. SP4N LAPOR 3. Surat Pengaduan : Jl. Kaptem Maulana Lubis Nomor 2 Medan 4. Pos-Elektronik : bagiankerjasamamedan@gmail.com
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 48 Tahun 2018 tentang Rincian Tugas dan 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Pemerintah Daerah di Luar Negeri dan Kerja Sama
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai Permendagri Nomor 25 Tahun 2020 2. Mampu Mengoperasikan Komputer 3. Memiliki jiwa pelayanan , ramah, santun dan berintegritas
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Organisasi
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Program Pertukaran Pelajar akan didampingi oleh delegasi dari Pemerintah Kota Medan.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat
---	----------------------------	------------------------------------

	STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN KUNJUNGAN PESERTA PROGRAM PERTUKARAN PELAJAR (STUDENT EXCHANGE PROGRAM)	No Dokumen : Revisi : Tgl Efektif :
	Unit Kerja : BAGIAN KERJA SAMA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN	
A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) Meliputi:		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Administrasi	1. Surat Izin Melakukan Kegiatan Yang Ditandatangani Oleh Wali Kota 2. MoU Sister City
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengirimkan surat resmi kepada negara mitra Sister City tujuan setelah mendapat ijin dari Walikota Medan 2. Menyurati Kepala Sekolah yang menjadi lokasi pertukaran pelajar 3. menyampaikan jadwal kegiatan kepada negara mitra Sister City yang akan mengikuti program pertukaran pelajar 4. Bagian Kerja Sama mengundang peserta pendamping dan House Family 5. Pelaksanaan Program Pertukaran Pelajar
3	Waktu Pelayanan	26 (Dua Puluh Enam) Hari
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Layanan	Sertifikat Program Pertukaran Pelajar
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Customer Service 2. SP4N LAPOR 3. Surat Pengaduan : Jl. Kaptan Maulana Lubis Nomor 2 Medan 4. Pos-Elektronik : bagiankerjasamamedan@gmail.com
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 48 Tahun 2018 tentang Rincian Tugas dan Fungsi 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Pemerintah Daerah di Luar Negeri dan Kerja Sama Daerah dengan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai Permendagri Nomor 25 Tahun 2020 2. Mampu Mengoperasikan Komputer 3. Memiliki jiwa pelayanan , ramah, santun dan berintegritas
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Organisasi
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Para Siswa/ i dari negara mitra kerja sama berada di bawah pengawasan Pemerintah Kota Medan melalui orang tua asuh (House Family) selama program pertukaran pelajar berlangsung
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat

		STANDAR PELAYANAN	No Dokumen :
		PENERIMAAN KUNJUNGAN TAMU RESMI PEMERINTAH LUAR NEGERI	Revisi :
			Tgl Efektif :
Unit Kerja : BAGIAN KERJA SAMA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN			
A. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) Meliputi:			
NO	KOMPONEN	URAIAN	
1	Persyaratan Administrasi	Surat resmi dari pemerintah luar negeri perihal rencana kunjungan ke Pemerintah Kota Medan	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph LR A[Menerima surat resmi kedatangan dari pemerintah luar negeri] --> B[Mempersiapkan kegiatan dan jadwal penerimaan kunjungan tamu resmi pemerintah luar negeri] B --> C[Pelaksanaan Kegiatan Kunjungan Tamu Resmi Pemerintah Luar Negeri] </pre> </div> <p>1. Bagian Kerja Sama menerima surat resmi mengenai Kunjungan dari pemerintah luar 2. Mempersiapkan kegiatan dan jadwal penerimaan kunjungan tamu resmi pemerintah 3. Pelaksanaan Kegiatan Kunjungan Tamu Resmi Pemerintah Luar Negeri</p>	
3	Waktu Pelayanan	46 (Empat Puluh Enam) Hari	
4	Biaya / Tarif	Gratis	
5	Produk Layanan	Fasilitas akomodasi bagi tamu	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Customer Service 2. SP4N LAPOR 3. Surat Pengaduan : Jl. Kaptem Maulana Lubis Nomor 2 Medan 4. Pos-Elektronik : bagiankerjasamamedan@gmail.com	
B Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :			
No	Komponen	Uraian	
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 48 Tahun 2018 tentang Rincian Tugas dan 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Pemerintah Daerah di Luar Negeri dan Kerja Sama Daerah	
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet	
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Permendagri Nomor 25 Tahun 2020 2. Mampu Mengoperasikan Komputer 3. Memiliki jiwa pelayanan , ramah, santun dan berintegritas	
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Organisasi	
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang	
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penerimaan Kunjungan dari Pemerintah Luar negeri dilakukan Sesuai Prosedur	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat	

		STANDAR PELAYANAN KEBERANGKATAN DELEGASI PEMERINTAH DAERAH KOTA MEDAN KE LUAR NEGERI	No Dokumen : Revisi : Tgl Efektif :
Unit Kerja		: BAGIAN KERJA SAMA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN	
A.	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
	Meliputi:		
NO	KOMPONEN	URAIAN	
1	Persyaratan Administrasi	Surat resmi dari pemerintah luar negeri perihal rencana kunjungan ke Pemerintah Kota Medan	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Memberikan masukan kepada Wali Kota terkait rencana kunjungan delegasi Pemerintah Kota Medan ke luar negeri] --> B[Mengirimkan surat pemberitahuan kunjungan kepada negara tujuan atas nama Wali Kota] B --> C[Melakukan koordinasi dengan pemerintah kota negara tujuan] C --> D[Menyampaikan surat permohonan izin perjalanan dinas luar negeri kepada Gubernur] D --> E[Pengurusan administrasi perjalanan dinas ke luar negeri] E --> F[Pemberangkatan delegasi kunjungan ke luar Negeri] </pre> <p>1. Memberikan masukan kepada Wali Kota terkait rencana kunjungan delegasi Pemerintah Kota Medan ke luar negeri 2. Mengirimkan surat pemberitahuan kunjungan kepada negara tujuan atas nama Wali Kota 3. Melakukan koordinasi dengan pemerintah kota negara tujuan 4. Menyampaikan surat permohonan izin perjalanan dinas luar negeri kepada Gubernur 5. Pengurusan administrasi perjalanan dinas ke luar negeri 6. Pemberangkatan delegasi kunjungan ke luar negeri</p>	
3	Waktu Pelayanan	46 (Empat Puluh Enam) Hari	
4	Biaya / Tarif	Gratis	
5	Produk Layanan	Fasilitas akomodasi bagi tamu	
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Customer Service 2. SP4N LAPOR 3. Surat Pengaduan : Jl. Kaptem Maulana Lubis Nomor 2 Medan 4. Pos-Elektronik : bagiankerjasamamedan@gmail.com	
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian	
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 48 Tahun 2018 tentang Rincian Tugas dan 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Pemerintah Daerah di Luar Negeri dan Kerja Sama Daerah	
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet	
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Permendagri Nomor 25 Tahun 2020 2. Mampu Mengoperasikan Komputer 3. Memiliki jiwa pelayanan , ramah, santun dan berintegritas	
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Organisasi	
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang	
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan	
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dokumen Perjalanan Dinas Dibubuhi tanda tangan dan Stempel Basah	
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat	



STANDAR PELAYANAN
PENGENDALIAN BIDANG PEREKONOMIAN

No. Dokumen :
Revisi :
Tgl. Efektif :

Unit Kerja : Bagian Perekonomian Sekretariat Daerah Kota Medan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Pimpinan Instansi yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Perekonomian Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan konsultasi pengendalian 3 Surat Perintah Perjalanan Dinas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR A[Pemohon membawa surat permohonan] --> B[Pelaksana meregistrasi surat permohonan] B --> C[Jadwal pengendalian diserahkan kepada pemohon] C --> D[Pelaksanaan Pengendalian] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan konsultasi pengendalian; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menetapkan jadwal konsultasi pengendalian; 4 Pemohon melaksanakan konsultasi pengendalian dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi Pengendalian
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 SP4N LAPOR! 3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan 4 Pos El : bag.eko@pemukomedan.go.id 5 Laman : bagekonomi.pemukomedan.go.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Perekonomian Sekretariat Daerah Kota Medan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat-rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilakukan oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, responsive, komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personil yang kompeten, berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui survei kepuasan masyarakat



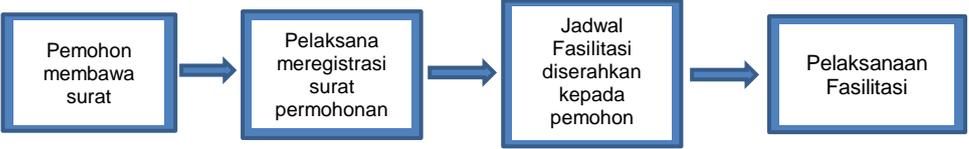
STANDAR PELAYANAN

FASILITASI BIDANG PEREKONOMIAN

No. Dokumen :
 Revisi :
 Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: Bagian Perekonomian Sekretariat Daerah Kota Medan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Surat Permohonan Pimpinan Instansi yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Perekonomian Sekretariat Daerah Kota Medan; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan fasilitasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon membawa surat] --> B[Pelaksana meregistrasi surat permohonan] B --> C[Jadwal Fasilitasi diserahkan kepada pemohon] C --> D[Pelaksanaan Fasilitasi] </pre> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan fasilitasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menetapkan jadwal fasilitasi; 4 Pemohon melaksanakan Fasilitasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Customer Service 2 SP4N LAPOR! 3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan 4 Pos El : bag.eko@pemukomedan.go.id 5 Laman : bagekonomi.pemukomedan.go.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Perekonomian Sekretariat Daerah Kota Medan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat-rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilakukan oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, responsive, komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personil yang kompeten, berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga Bulan sekali



STANDAR PELAYANAN

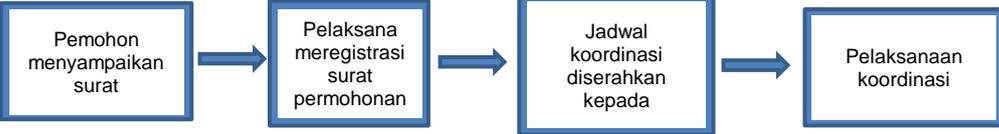
KOORDINASI BIDANG PEREKONOMIAN

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja : Bagian Perekonomian Sekretariat Daerah Kota Medan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Bagian Perekonomian Sekretariat Daerah Kota Medan ; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan koordinasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon menyampaikan surat] --> B[Pelaksana mendaftarkan surat permohonan] B --> C[Jadwal koordinasi diserahkan kepada] C --> D[Pelaksanaan koordinasi] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan koordinasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menetapkan jadwal koordinasi; 4 Pemohon melaksanakan koordinasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Koordinasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 SP4N LAPOR! 2 Kotak Saran 3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan 4 Pos El : bag.eko@pemkomedan.go.id 5 Laman : bagekonomi.pemkomedan.go.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Perekonomian Sekretariat Daerah Kota Medan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat-rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilakukan oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, responsive, komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personil yang kompeten, berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui survei kepuasan masyarakat



STANDAR PELAYANAN

**KOORDINASI BIDANG PENYUSUNAN PROGRAM,
PENGENDALIAN PROGRAM DAN EVALUASI DAN
PELAPORAN**

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Medan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Medan ; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan koordinasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Jadwal Koordinasi] B --> C[Koordinasi] </pre> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan koordinasi; 2 Pemohon menerima jadwal koordinasi 3 Pemohon melaksanakan konsultasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1-2 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Koordinasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Customer Service 2 Span Lapor : SP4N LAPOR! 2 Kotak Saran 3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan 4 Pos El : bgpembangunan@gmail.com 5 Laman : - 6 Telepon : (061)-4537949

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	1 Memahami Peraturan Perundang-undangan 2 Mampu menjalankan Komputer 3 Memahami Tugas pokok dan fungsi Bagian Administrasi Pembangunan
4	Pengawasan Internal	1 Kepala Bagian Administrasi Pembangunan melakukan pengawasan secara periodik melalui Rapat Evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu waktu dalam keadaan yang dianggap penting 2 Melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Koordinasi yang Nyaman, Transparan, Cepat dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Personel yang kompeten 2 Berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat



STANDAR PELAYANAN

KONSULTASI BIDANG PENYUSUNAN PROGRAM, PENGENDALIAN PROGRAM DAN EVALUASI DAN PELAPORAN

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Medan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Admnistrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Pimpinan Instansi yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan konsultasi 3 Surat Perintah Perjalanan Dinas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pemohon menunggu jadwal konsultasi] B --> C[Jadwal Konsultasi] C --> D[Konsultasi] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan konsultasi; 2 Pemohon menunggu jadwal konsultasi; 3 Pemohon menerima jadwal konsultasi; 4 Pemohon melaksanakan konsultasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 Kotak Saran : SP4N LAPOR! 3 Surat Pengaduan : 4 Pos El : bgpembangunan@gmail.com 5 Laman : - 6 Telepon : 061-4537949
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Memahami Peraturan Perundang-undangan 2 Mampu menjalankan Komputer 3 Memahami Tugas pokok dan fungsi Bagian Administrasi Pembangunan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kepala Bagian Sumber Daya Alam melakukan pengawasan secara periodik melalui Rapat Evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu waktu dalam keadaan yang dianggap penting 2 Melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian Administrasi Pembangunan
6	Jaminan Pelayanan	Konsultasi yang Nyaman, Transparan, Cepat dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Personel yang kompeten 2 Berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat



STANDAR PELAYANAN

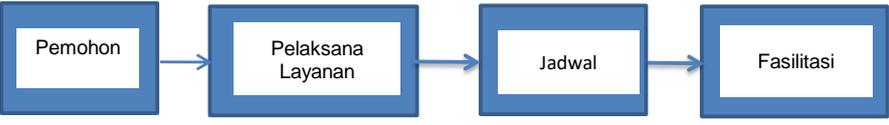
FASILITASI BIDANG PENYUSUNAN PROGRAM, PENGENDALIAN PROGRAM DAN EVALUASI DAN PELAPORAN

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja : Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Medan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Admnistrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Pimpinan Instansi yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Medan; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan fasilitasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pelaksana Layanan] B --> C[Jadwal] C --> D[Fasilitasi] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan fasilitasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pemohon menerima jadwal Fasilitasi; 4 Pemohon melaksanakan Fasilitasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1- 2 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 Kotak Saran : SP4N LAPOR! 3 Surat Pengaduan : 4 Pos El : bgpembangunan@gmail.com 5 Laman : - 6 Telepon : 061-4537949

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Memahami Peraturan Perundang-undangan 2 Mampu menjalankan Komputer 3 Memahami Tugas pokok dan fungsi Bagian Administrasi Pembangunan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kepala Bagian Administrasi Pembangunan melakukan pengawasan secara periodik melalui Rapat Evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu waktu dalam keadaan yang dianggap penting 2 Melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian Sumber Daya Alam
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Fasilitasi yang Nyaman, Transparan, Cepat dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Personel yang kompeten 2 Berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat



STANDAR PELAYANAN

PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI BIDANG PENYUSUNAN PROGRAM, PENGENDALIAN PROGRAM DAN EVALUASI DAN PELAPORAN

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Medan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Admnistrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Pimpinan Instansi yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Medan ; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan permintaan data dan informasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pelaksana Layanan] B --> C[Penyampaian Data & Informasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan permintaan data dan informasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pemohon menerima data dan informasi yang dibutuhkan ;
3	Jangka Waktu Pelayanan	1-2 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi
6	Pengaduan, saran dan masukan	1 Customer Service
		2 Kotak Saran : SP4N LAPOR!
		3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana
		4 Pos El : bgpembangunan@gmail.com
		5 Laman : -
		6 Telepon : 061-4537949

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Memahami Peraturan Perundang-undangan 2 Mampu menjalankan Komputer 3 Memahami Tugas pokok dan fungsi Bagian Administrasi Pembangunan
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kepala Bagian Administrasi Pembangunan melakukan pengawasan secara periodik melalui Rapat Evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu waktu dalam keadaan yang dianggap penting 2 Melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian Administrasi Pembangunan
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pengurusan berkas data yang Nyaman, Transparan, Cepat dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Personel yang kompeten 2 Berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat

	STANDAR PELAYANAN	No. Dokumen : _____
	HELPDESK (<i>SERVICE DELIVERY</i>)	Revisi : _____
		Tgl. Efektif : _____

Unit Kerja : BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Kartu Identitas / Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  </div> 1 Pengguna Layanan datang langsung dengan membawa persyaratan, melalui telepon atau aplikasi meminta layanan kepada helpdesk 2 Helpdesk menerima persyaratan dan memberikan buku tamu untuk diisi oleh pengguna layanan jika datang langsung. 3 Pengguna layanan berkonsultasi dengan helpdesk dan helpdesk membantu pengguna layanan dalam penyampaian informasi
3	Jangka Waktu Pelayanan	45 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Alamat : Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan, Sumatera Utara 2 Helpdesk : 0813 9608 5914 (Khusus Whatsapp) 3 Email : Helpdesklpse.kotamedan@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 2 Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3 Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4 Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik; 5 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan; 6 Keputusan Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Nomor 153 Tahun 2022 Tentang Penerapan Standar dan Kriteria Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1 Ruang Rapat 2 Meja 3 Kursi 4 Komputer/Laptop 5 Internet 6 Printer 7 Alat Tulis Kantor 8 <i>Filling Cabinet</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1 Kualifikasi pendidikan minimal D3 2 Menguasai komputer 3 Menguasai tata bahasa yang baik 4 Memahami peraturan perundang-undangan 5 Memahami tugas pokok dan fungsi 6 Mengikuti Diklat Pengadaan Barang/Jasa pemerintah 7 Mengikuti <i>Manajemen Training</i> SPSE
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa melakukan Peangawasan secara Periodik melalui rapat Evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting Dilakukan langsung oleh Kepala Bagian melalui CCTV maupun Aplikasi yang dapat dipantau langsung diruang Kerja Kepala Bagian
5	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) Orang
6	Jaminan Pelayanan	1 Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2 Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun 3 Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Informasi yang diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal per bulan

	STANDAR PELAYANAN	No. Dokumen :
	REGISTRASI DAN VERIFIKASI CALON PENYEDIA (SERVICE DELIVERY)	Revisi :
		Tgl. Efektif :

Unit Kerja : BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Kartu Tanda Penduduk (KTP) direksi/direktur/pemilik perusahaan/pejabat yang berwenang di perusahaan [asli dan fotocopi]
		2 NPWP Perusahaan [asli dan fotocopi]
		3 Akta pendirian perusahaan serta akta perubahan terakhir (jika ada) [asli dan fotocopi]
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
		1 Calon penyedia datang langsung dengan membawa persyaratan
		2 Helpdesk memberikan buku tamu untuk diisi oleh calon penyedia dan menerima persyaratan
		3 Helpdesk memberikan persyaratan kepada verifikator untuk di verifikasi
		4 Verifikator melakukan verifikasi kemudian menyetujui lalu memberikan Lembar Hasil Verifikasi kepada helpdesk
		5 Helpdesk memberikan dan menyampaikan informasi tentang Lembar Hasil Verifikasi kepada Penyedia
3	Jangka Waktu Pelayanan	45 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Lembar Hasil Verifikasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Alamat : Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan, Sumatera Utara
		2 Helpdesk : 0813 9608 5914 (Khusus Whatsapp)
		3 Email : Helpdesklpse.kotamedan@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
		2 Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
		3 Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
		4 Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
		5 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan;
		6 Keputusan Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Nomor 153 Tahun 2022 Tentang Penerapan Standar dan Kriteria Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1 Ruang Rapat
		2 Meja
		3 Kursi
		4 Komputer/Laptop
		5 Internet
		6 Printer
		7 Alat Tulis Kantor
		8 <i>Filling Cabinet</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1 Kualifikasi pendidikan minimal D3
		2 Menguasai komputer
		3 Menguasai tata bahasa yang baik
		4 Memahami peraturan perundang-undangan
		5 Memahami tugas pokok dan fungsi
		6 Mengikuti Diklat Pengadaan Barang/Jasa pemerintah
		7 Mengikuti <i>Manajemen Training</i> SPSE
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa melakukan Pengawasan secara Periodik melalui Rapat Evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
		Dilakukan langsung oleh Kepala Bagian melalui CCTV maupun Aplikasi yang dapat dipantau langsung diruang Kerja Kepala Bagian
5	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) Orang
6	Jaminan Pelayanan	1 Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
		2 Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
		3 Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Hasil Verifikasi sesuai dengan peraturan yang berlaku
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal per bulan



STANDAR PELAYANAN
PERUBAHAN ALAMAT EMAIL/NPWP/ALAMAT PERUSAHAAN/NAMA PERUSAHAAN (SERVICE DELIVERY)

No. Dokumen :
 Revisi :
 Tgl. Efektif :

Unit Kerja : BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Kartu Tanda Penduduk (KTP) direksi/direktur/pemilik perusahaan/pejabat yang berwenang di perusahaan [asli dan fotocopi]
		2 NPWP Perusahaan [asli dan fotocopi]
		3 Akta pendirian perusahaan serta akta perubahan terakhir (jika ada) [asli dan fotocopi]
		4 Surat Permohonan perubahan Data yang ditujukan Penyedia ke Kepala UKPBJ
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR P[PENYEDIA] --> H[HELPDESK] H --> V[VERIFIKATOR] H --> P V --> H </pre>
		1 Penyedia datang langsung dengan membawa persyaratan
		2 Helpdesk memberikan buku tamu untuk diisi oleh calon penyedia dan menerima persyaratan
		3 Helpdesk memberikan persyaratan kepada verifikator untuk diverifikasi ulang
		4 Verifikator melakukan verifikasi ulang kemudian menyetujui perubahan lalu memberikan Lembar Persetujuan Perubahan kepada helpdesk
		5 Helpdesk memberikan dan menyampaikan informasi tentang Lembar Persetujuan Perubahan kepada Penyedia
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Perubahan Data Penyedia
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Alamat : Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan, Sumatera Utara
		2 Helpdesk : 0813 9608 5914 (Khusus Whatsapp)
		3 Email : Helpdesklpse.kotamedan@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
		2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
		3 Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
		4 Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
		5 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan;
		6 Keputusan Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Nomor 153 Tahun 2022 Tentang Penerapan Standar dan Kriteria Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1 Ruang Rapat
		2 Meja
		3 Kursi
		4 Komputer/Laptop
		5 Internet
		6 Printer
		7 Alat Tulis Kantor
		8 <i>Filling Cabinet</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1 Kualifikasi pendidikan minimal D3
		2 Menguasai komputer
		3 Menguasai tata bahasa yang baik
		4 Memahami peraturan perundang-undangan
		5 Memahami tugas pokok dan fungsi
		6 Mengikuti Diklat Pengadaan Barang/Jasa pemerintah
		7 Mengikuti <i>Manajemen Training</i> SPSE
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa melakukan Peangawasan secara Periodik melalui Rapat Evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
		Dilakukan langsung oleh Kepala Bagian melalui CCTV maupun Aplikasi yang dapat dipantau langsung diruang Kerja Kepala Bagian
5	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) Orang
6	Jaminan Pelayanan	1 Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
		2 Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
		3 Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Hasil Verifikasi Perubahan sesuai dengan peraturan yang berlaku
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal per bulan



STANDAR PELAYANAN
PEMBENTUKAN AKUN
POKJA/PPK/PEJABAT PENGADAAN (PP)
(SERVICE DELIVERY)

No. Dokumen :
Revisi :
Tgl. Efektif :

Unit Kerja : BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Formulir Pembuatan Akun [asli] (PA/KPA)
		2 Surat Pengantar dari Kepala OPD [asli]
		3 SK Penunjukan dari Wali Kota [fotocopi] (PA/KPA)
		4 SPT Penunjukan dari Kepala OPD [fotocopi] (Pokja dan PP)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR A[POKJA/PPK/PP] --> B[HELPDESK] B --> C[KETUA LPSE] C --> D[ADMIN AGENCY] D --> B B --> A </pre>
		1 Pojka/PPK/PP datang langsung dengan membawa persyaratan
		2 Helpdesk memberikan buku tamu untuk diisi oleh Pojka/PPK/PP dan menerima persyaratan
		3 Helpdesk memberikan persyaratan kepada Ketua LPSE untuk didisposisikan kepada Admin Agency
		4 Admin Agency membuat akun Pojka/PPK/PP kemudian memberikan lembar kendali kepada helpdesk
		5 Helpdesk memberikan dan menyampaikan informasi tentang lembar kendali kepada Pojka/PPK/PP
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Akun PPK/Pokja/PP
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Alamat : Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan, Sumatera Utara
		2 Helpdesk : 0813 9608 5914 (Khusus Whatsapp)
		3 Email : Helpdesklpse.kotamedan@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
		2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
		3 Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
		4 Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
		5 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan;
		6 Keputusan Deputy Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Nomor 153 Tahun 2022 Tentang Penerapan Standar dan Kriteria Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1 Ruang Rapat
		2 Meja
		3 Kursi
		4 Komputer/Laptop
		5 Internet
		6 Printer
		7 Alat Tulis Kantor
		8 <i>Filling Cabinet</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1 Kualifikasi pendidikan minimal D3
		2 Menguasai komputer
		3 Menguasai tata bahasa yang baik
		4 Memahami peraturan perundang-undangan
		5 Memahami tugas pokok dan fungsi
		6 Mengikuti Diklat Pengadaan Barang/Jasa pemerintah
		7 Mengikuti <i>Manajemen Training</i> SPSE
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa melakukan Peangawasan secara Periodik melalui Rapat Evaluasi dan rapat <u>sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</u> Dilakukan langsung oleh Kepala Bagian melalui CCTV maupun Aplikasi yang dapat dipantau langsung diruang Kerja Kepala Bagian
5	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) Orang
6	Jaminan Pelayanan	1 Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
		2 Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun
		3 Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Lembar Kendali Pembuatan Akun Pojka/PPK/PP sesuai dengan peraturan yang berlaku
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal per bulan



STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN BIMBINGAN
PENGGUNAAN APLIKASI SPSE
(SERVICE DELIVERY)

No. Dokumen :
Revisi :
Tgl. Efektif :

Unit Kerja : BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Surat permohonan pelatihan [asli] 2 Kartu identitas / Kartu Tanda Penduduk (KTP) [asli]
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR A[PEMOHON] --> B[HELPDESK] B --> C[TRAINER] B --> A C --> A </pre> 1 Pemohon datang langsung dengan membawa persyaratan 2 Helpdesk memberikan buku tamu untuk diisi oleh Pemohon dan menerima persyaratan 3 Helpdesk memberikan persyaratan kepada Trainer untuk didata dan dijadwalkan pelatihan 4 Trainer memberikan jadwal pelatihan kepada helpdesk 5 Helpdesk memberikan dan menyampaikan informasi tentang jadwal pelatihan kepada pemohon
3	Jangka Waktu Pelayanan	90 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Jadwal Pelatihan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Alamat : Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan, Sumatera Utara 2 Helpdesk : 0813 9608 5914 (Khusus Whatsapp) 3 Email : Helpdeskpse.kotamedan@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3 Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4 Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik; 5 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan; 6 Keputusan Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Nomor 153 Tahun 2022 Tentang Penerapan Standar dan Kriteria Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1 Ruang Rapat 2 Meja 3 Kursi 4 Komputer/Laptop 5 Internet 6 Printer 7 Alat Tulis Kantor 8 <i>Filling Cabinet</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1 Kualifikasi pendidikan minimal D3 2 Menguasai komputer 3 Menguasai tata bahasa yang baik 4 Memahami peraturan perundang-undangan 5 Memahami tugas pokok dan fungsi 6 Mengikuti Diklat Pengadaan Barang/Jasa pemerintah 7 Mengikuti <i>Manajemen Training</i> SPSE
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa melakukan Peangawasan secara Periodik melalui Rapat Evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting Dilakukan langsung oleh Kepala Bagian melalui CCTV maupun Aplikasi yang dapat dipantau langsung diruang Kerja Kepala Bagian
5	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) Orang
6	Jaminan Pelayanan	1 Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2 Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun 3 Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jadwal pelatihan sesuai dengan peraturan yang berlaku
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal per bulan

	STANDAR PELAYANAN	No. Dokumen : _____
	PENGUNAAN BIDDING ROOM (SERVICE DELIVERY)	Revisi : _____
		Tgl. Efektif : _____

Unit Kerja : BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Kartu identitas/KTP
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  </div> 1 Pemohon datang langsung membawa kartu identitas 2 Helpdesk memberikan buku tamu untuk diisi oleh Pemohon 3 Helpdesk mengarahkan pemohon ke Bidding Room dan membantu pemohon menggunakan fasilitas yang tersedia 4 Setelah selesai menggunakan fasilitas, helpdesk memberikan pemakaian fasilitas terhadap Survei Kepuasan Layanan
3	Jangka Waktu Pelayanan	45 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Penggunaan fasilitas bidding room
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Alamat : Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan, Sumatera Utara 2 Helpdesk : 0813 9608 5914 (Khusus Whatsapp) 3 Email : Helpdesklpse.kotamedan@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3 Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4 Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik; 5 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan; 6 Keputusan Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Nomor 153 Tahun 2022 Tentang Penerapan Standar dan Kriteria Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1 Ruang Rapat 2 Meja 3 Kursi 4 Komputer/Laptop 5 Internet 6 Printer 7 Alat Tulis Kantor 8 <i>Filling Cabinet</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1 Kualifikasi pendidikan minimal D3 2 Menguasai komputer 3 Menguasai tata bahasa yang baik 4 Memahami peraturan perundang-undangan 5 Memahami tugas pokok dan fungsi 6 Mengikuti Diklat Pengadaan Barang/Jasa pemerintah 7 Mengikuti <i>Manajemen Training</i> SPSE
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa melakukan Peangawasan secara Periodik melalui Rapat Evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting Dilakukan langsung oleh Kepala Bagian melalui CCTV maupun Aplikasi yang dapat dipantau langsung diruang Kerja Kepala Bagian
5	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) Orang
6	Jaminan Pelayanan	1 Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2 Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun 3 Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Penggunaan fasilitas yang memadai
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal per bulan



STANDAR PELAYANAN
PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI
PENGADAAN BARANG DAN JASA

No. Dokumen :
Revisi :
Tgl. Efektif :

Unit Kerja : BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Surat Permohonan Pimpinan Instansi yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kota Medan
		2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan permintaan data dan informasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR A[PEMOHON] --> B[PELAKSANA LAYANAN] B --> C[PENYAMPAIAN DATA DAN INFORMASI] </pre>
		1 Pemohon menyampaikan surat resmi permohonan data dan informasi
		2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan
		3 Pemohon menerima data dan informasi yang dibutuhkan
3	Jangka waktu Pelayanan	1 s.d 3 Hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Customer Service
		2 Kotak Saran : SP4N LAPOR!
		3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan
		5 Helpdesk : 0813 9608 5914 (Khusus Whatsapp)
		6 Email : Helpdesklpse.kotamedan@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		2 Peraturan Wali Kota Medan Nomor 96 Tahun 2022 tentang Kebijakan dan Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Medan Tahun Anggaran 2023
		3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan
		4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan;
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1 Ruang Rapat
		2 Meja
		3 Kursi
		4 Komputer/Laptop
		5 Internet
		6 Printer
		7 Alat Tulis Kantor
		8 <i>Filling Cabinet</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1 Memahami peraturan perundang-undangan
		2 Mampu mengoperasikan komputer
		3 Memahami tugas pokok dan fungsi Pengadaan Barang dan Jasa
4	Pengawasan Internal	1 Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa melakukan pengawasan secara periodik melalui Rapat Evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu waktu dalam keadaan yang dianggap penting
		2 Melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
5	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pengurusan berkas Data yang nyaman, transparan, cepat dan tepat waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Personil yang kompeten
		2 Berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

	STANDAR PELAYANAN	No. Dokumen : _____
	KOORDINASI BIDANG PENGADAAN BARANG DAN JASA	Revisi : _____
		Tgl. Efektif : _____

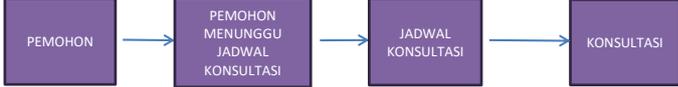
Unit Kerja : BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah yang ditunjukkan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kota Medan
		2 Datang langsung ke Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kota Medan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
		1 Pemohon menyampaikan surat permohonan koordinasi
		2 Pemohon menerima jadwal koordinasi
		3 Pemohon melaksanakan konsultasi dengan petugas yang ditunjuk
3	Jangka waktu Pelayanan	1 s.d 2 Hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Koordinasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Customer Service
		2 Kotak Saran : SP4N LAPOR!
		3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan
		4 Helpdesk : 0813 9608 5914 (Khusus Whatsapp)
		5 Email : Helpdeskpse.kotamedan@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		2 Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan
		4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan;
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1 Ruang Rapat
		2 Meja
		3 Kursi
		4 Komputer/Laptop
		5 Internet
		6 Printer
		7 Alat Tulis Kantor
		8 <i>Filling Cabinet</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1 Memahami peraturan perundang-undangan
		2 Mampu mengoperasikan Komputer
		3 Memahami tugas pokok dan fungsi bagian Pengadaan Barang dan Jasa
4	Pengawasan Internal	1 Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa melakukan pengawasan secara periodik melalui Rapat Evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu waktu dalam keadaan yang dianggap penting
		2 Melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
5	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Koordinasi yang nyaman, Transparan, Cepat dan tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Personil yang kompeten
		2 Berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal per bulan

	STANDAR PELAYANAN	No. Dokumen : _____
	KONSULTASI PENGADAAN BARANG DAN JASA	Revisi : _____
		Tgl. Efektif : _____

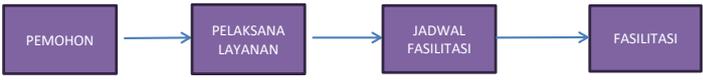
Unit Kerja : BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kota Medan
		2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan konsultasi
		3 Surat Perintah Perjalanan Dinas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
		1 Pemohon menyampaikan surat permohonan konsultasi
		2 Pemohon menunggu jadwal konsultasi
		3 Pemohon menerima jadwal konsultasi
		4 Pemohon melaksanakan konsultasi dengan petugas yang di tunjuk
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Customer Service
		2 Kotak Saran : SP4N LAPOR!
		3 Alamat : Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan, Sumatera Utara
		4 Helpdesk : 0813 9608 5914 (Khusus Whatsapp)
		5 Email : Helpdesklpse.kotamedan@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		2 Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan
		4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan;
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1 Ruang Rapat
		2 Meja
		3 Kursi
		4 Komputer/Laptop
		5 Internet
		6 Printer
		7 Alat Tulis Kantor
		8 <i>Filling Cabinet</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1 Memahami peraturan perundang-undangan
		2 Mampu mengoperasikan Komputer
		3 Memahami tugas pokok dan fungsi bagian Pengadaan Barang dan Jasa
4	Pengawasan Internal	1 Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
		2 Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa melakukan pengawasan melalui CCTV yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
5	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilakukan oleh petugas yang memiliki sikap yang ramah, teliti, responsive, komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Personil yang kompeten
		2 Berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

	STANDAR PELAYANAN	No. Dokumen : _____
	FASILITASI BIDANG PENGADAAN BARANG DAN JASA	Revisi : _____
		Tgl. Efektif : _____

Unit Kerja : BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kota Medan
		2 Datang langsung ke Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kota Medan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
		1 Pemohon menyampaikan surat resmi permohonan fasilitasi
		2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa surat permohonan
		3 Pemohon menerima jadwal fasilitasi
		4 Pemohon melaksanakan Fasilitasi dengan petugas yang ditunjuk
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 s.d 2 Hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	1 Laporan dan Rekomendasi hasil fasilitasi
		2 Rapat koordinasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Customer Service
		2 Kotak Saran : SP4N LAPOR!
		3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan
		4 Helpdesk : 0813 9608 5914 (Khusus Whatsapp)
		5 Email : Helpdesklpse.kotamedan@gmail.com

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		2 Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan
		4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan;
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1 Ruang Rapat
		2 Meja
		3 Kursi
		4 Komputer/Laptop
		5 Internet
		6 Printer
		7 Alat Tulis Kantor
		8 <i>Filling Cabinet</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1 Memahami peraturan perundang-undangan
		2 Mampu mengoperasikan Komputer
		3 Memahami tugas pokok dan fungsi bagian Pengadaan Barang dan Jasa
4	Pengawasan Internal	1 Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa melakukan pengawasan secara periodik melalui Rapat Evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu waktu dalam keadaan yang dianggap penting
		2 Melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
5	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Fasilitasi yang nyaman, Transparan, Cepat dan tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Personil yang kompeten
		2 Berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

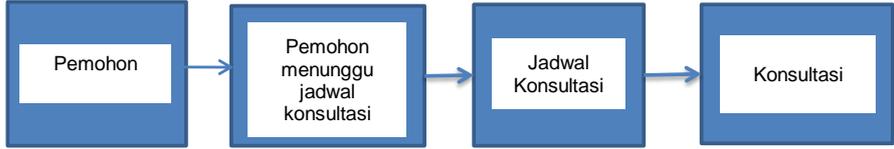


STANDAR PELAYANAN

KONSULTASI SUMBER DAYA ALAM

No. Dokumen :
 Revisi :
 Tgl. Efektif :

Unit Kerja : Bagian Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Kota Medan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Admnistrasi	1 Surat Permohonan Pimpinan Instansi yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan konsultasi 3 Surat Perintah Perjalanan Dinas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pemohon menunggu jadwal konsultasi] B --> C[Jadwal Konsultasi] C --> D[Konsultasi] </pre> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan konsultasi; 2 Pemohon menunggu jadwal konsultasi; 3 Pemohon menerima jadwal konsultasi; 4 Pemohon melaksanakan konsultasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Customer Service
		2 Kotak Saran : SP4N LAPOR!
		3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan
		4 Pos El : bag.sda@pemkomedan.go.id
		5 Laman : -
		6 Telepon : (061) 4512412

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	1 Memahami Peraturan Perundang-undangan 2 Mampu menjalankan Komputer 3 Memahami Tugas pokok dan fungsi Bagian Sumber Daya Alam
4	Pengawasan Internal	1 Kepala Bagian Sumber Daya Alam melakukan pengawasan secara periodik melalui Rapat Evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu waktu dalam keadaan yang dianggap penting 2 Melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian Sumber Daya Alam
6	Jaminan Pelayanan	Konsultasi yang Nyaman, Transparan, Cepat dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Personel yang kompeten 2 Berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat



STANDAR PELAYANAN
PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI BIDANG
SUMBER DAYA ALAM

No. Dokumen :
Revisi :
Tgl. Efektif :

Unit Kerja : Bagian Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Kota Medan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Pimpinan Instansi yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Kota Medan ; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan permintaan data dan informasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pelaksana Layanan] B --> C[Penyampaian Data & Informasi] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan permintaan data dan informasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pemohon menerima data dan informasi yang dibutuhkan ;
3	Jangka Waktu Pelayanan	1-3 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 Kotak Saran : SP4N LAPOR! 3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan 4 Pos El : bag.sda@pemkomedan.go.id 5 Laman : - 6 Telepon : (061)4512412

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Memahami Peraturan Perundang-undangan 2 Mampu menjalankan Komputer 3 Memahami Tugas pokok dan fungsi Bagian Sumber Daya Alam
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kepala Bagian Sumber Daya Alam melakukan pengawasan secara periodik melalui Rapat Evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu waktu dalam keadaan yang dianggap penting 2 Melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian Sumber Daya Alam
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pengurusan berkas data yang Nyaman,Transparan, Cepat dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Personel yang kompeten 2 Berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat



STANDAR PELAYANAN

FASILITASI BIDANG SUMBER DAYA ALAM

No. Dokumen :
Revisi :
Tgl. Efektif :

Unit Kerja : Bagian Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Kota Medan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Pimpinan Instansi yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Kota Medan; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan fasilitasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pelaksana Layanan] B --> C[Jadwal] C --> D[Fasilitasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan fasilitasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pemohon menerima jadwal Fasilitasi; 4 Pemohon melaksanakan Fasilitasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1- 2 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Customer Service
		2 Kotak Saran : SP4N LAPOR!
		3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan
		4 Pos El : bag.sda@pemkomedan.go.id
		5 Laman : -
		6 Telepon : (061) 4512412

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Memahami Peraturan Perundang-undangan 2 Mampu menjalankan Komputer 3 Memahami Tugas pokok dan fungsi Bagian Sumber Daya Alam
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kepala Bagian Sumber Daya Alam melakukan pengawasan secara periodik melalui Rapat Evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu waktu dalam keadaan yang dianggap penting 2 Melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian Sumber Daya Alam
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Fasilitasi yang Nyaman, Transparan, Cepat dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Personel yang kompeten
		2 Berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat



STANDAR PELAYANAN

KOORDINASI BIDANG SUMBER DAYA ALAM

No. Dokumen :
 Revisi :
 Tgl. Efektif :

Unit Kerja : Bagian Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Kota Medan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Admnistrasi	Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk 1 Perhatian Sumber Daya Alam Sekretariat Daerah Kota Medan ; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan koordinasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Jadwal Koordinasi] B --> C[Koordinasi] </pre> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan koordinasi; 2 Pemohon menerima jadwal koordinasi 3 Pemohon melaksanakan konsultasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1-2 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Koordinasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Customer Service 2 Kotak Saran : SP4N LAPOR! 3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan 4 Pos El : bag.sda@pemkomedan.go.id 5 Laman : - 6 Telepon : (061)4512412

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	1 Memahami Peraturan Perundang-undangan 2 Mampu menjalankan Komputer 3 Memahami Tugas pokok dan fungsi Bagian Sumber Daya Alam
4	Pengawasan Internal	1 Kepala Bagian Sumber Daya Alam melakukan pengawasan secara periodik melalui Rapat Evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu waktu dalam keadaan yang dianggap penting 2 Melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Koordinasi yang Nyaman, Transparan, Cepat dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Personel yang kompeten 2 Berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat



STANDAR PELAYANAN

SURAT MASUK

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Surat asli yang ditujukan kepada Bapak Wali Kota, Wakil Wali Kota dan Sekretaris Daerah ;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pelaksana Layanan] B --> C[Tanda Bukti] C --> A </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat ke loket pelayanan; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa surat dari pemohon untuk diproses, apabila surat tidak sesuai akan dikembalikan ke pemohon; 3 Pelaksana layanan memberikan tanda bukti kepada pengguna layanan
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 menit
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Penerimaan surat masuk
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 SP4N LAPOR
		2 Kotak Saran
		3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2
		4 Pos-el : bag.umum@pemukomedan.go.id
		5 Laman : t : bagumum.pemukomedan.go.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan 5 Peraturan Wali Kota Medan Nomor 39 Tahun 2013 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	<p>Kepala Bagian Umum melakukan Peangawasan secara Periodik melalui rapat Evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</p> <p>Dilakukan langsung oleh Kepala Bagian Umum melalui CCTV maupun Aplikasi yang dapat dipantau langsung diruang Kerja Kepala Bagian Umum</p>
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2 Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun 3 Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personel yang berkompeten dan Berpedoman pada Peraturan, Kebijakan dan SOP yang sudah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survey Kepuasan Masyarakat



STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SPT DAN SPPD ASN PEMKO MEDAN

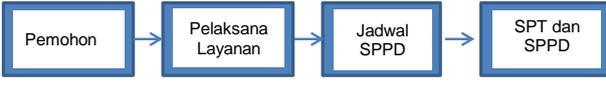
No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Undangan Acara Kegiatan 2 Surat Disposisi bagi pegawai yang diperintahkan melakukan Perjalanan Dinas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat untuk perjalanan dinas; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa surat pemohon; 3 Pelaksana layanan memproses surat dan menetapkan jadwal perjalanan dinas; 4 Pemohon menerima Surat Perintah Tugas (SPT) dan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD).
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	SPT dan SPPD
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 SP4N LAPOR 2 Kotak Saran 3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 4 Pos-el : bag.umum@pemukomedan.go.id 5 Laman : : bagumum.pemukomedan.go.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 UU No. 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 Tentang Perbendaharaan Negara. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 113/PMK.05/2012 tentang Perjalanan Dinas Dalam Negeri Bagi Pejabat Negara, Pegawai Negeri, dan Pegawai Tidak Tetap. 5 Peraturan Wali Kota Medan Nomor 40 Tahun 2021 Tentang Perjalanan Dinas Dalam Negeri Bagi Wali Kota, Wakil Wali Kota, Ketua, Wakil Ketua, Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Pegawai Negeri Sipil, Dan Non Pegawai Negeri Sipil
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Umum melakukan Peangawasan secara Periodik melalui rapat Evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2 Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun 3 Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personel yang berkompeten dan Berpedoman pada Peraturan, Kebijakan dan Prosedur Tetap
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga Bulan sekali



STANDAR PELAYANAN

PERMINTAAN NOMOR SURAT

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat dari OPD; 2 Surat sudah ditandatangani pimpinan OPD
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pelaksana Layanan] B --> C[Nomor Surat] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat dari OPD untuk permintaan nomor surat; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan memberikan nomor surat;
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 MENIT
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Nomor Surat
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 SP4N LAPOR 2 Kotak Saran 3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 4 Pos-el : bag.umum@pemukomedan.go.id 5 Laman : bagumum.pemukomedan.go.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan 5 PERANRI No 5 Tahun 2021 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Umum
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2 Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun 3 Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personel yang berkompeten dan Berpedoman pada Peraturan, Kebijakan dan Prosedur Tetap
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga Bulan sekali



STANDAR PELAYANAN

Penyediaan Makan Minum Rapat

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Undangan Kegiatan 2 Nota Dinas Permintaan dari Kepala Perangkat Daerah
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pelaksana Layanan] B --> C[Penyediaan Makan] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon membawa surat undangan kegiatan dan nota diinas 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa surat undangan kegiatan ; 3 Pemohon menerima penyediaan makan minum rapat sesuai jadwal kegiatan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Penyediaan makan minum rapat/kegiatan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 SP4N LAPOR 2 Kotak Saran 3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 4 Pos-el : bag.umum@pemukomedan.go.id 5 Laman : : bagumum.pemukomedan.go.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Umum
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2 Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun 3 Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Memiliki kode keamanan pada stempel
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga Bulan sekali



STANDAR PELAYANAN
KLAIM PEMBAYARAN PERJALANAN DINAS ASN
PEMERINTAH KOTA MEDAN

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Dokumen Perjalanan Dinas (SPT, SPPD, Nota Dinas, Tiket, Hotel)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pelaksana Layanan] B --> C[Verifikasi] C --> D[Klaim Pembayaran] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan dokumen perjalanan dinas; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa dokumen perjalanan dinas; 3 Pelaksana layanan melakukan verifikasi dokumen perjalanan dinas; 4 Pemohon menerima klaim pembayaran Perjalanan Dinas
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Klaim Pembayaran
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 SP4N LAPOR
		2 Kotak Saran
		3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2
		4 Pos-el : bag.umum@pemekomedan.go.id
		5 Laman : : bagumum.pemekomedan.go.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 UU No. 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 Tentang Perbendaharaan Negara. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 113/PMK.05/2012 tentang Perjalanan Dinas Dalam Negeri Bagi Pejabat Negara, Pegawai Negeri, dan Pegawai Tidak Tetap. 5 Peraturan Wali Kota Medan Nomor 40 Tahun 2021 Tentang Perjalanan Dinas Dalam Negeri Bagi Wali Kota, Wakil Wali Kota, Ketua, Wakil Ketua, Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Pegawai Negeri Sipil, Dan Non Pegawai Negeri Sipil
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Umum
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2 Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun 3 Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personel yang berkompeten dan Berpedoman pada Peraturan, Kebijakan dan Prosedur Tetap
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga Bulan sekali



STANDAR PELAYANAN
PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI
BAGIAN UMUM

No. Dokumen :
Revisi :
Tgl. Efektif : 2023

Unit Kerja : BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Surat Permohonan Pimpinan Instansi yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Medan
		2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan permintaan data dan informasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pelaksana Layanan] B --> C[Penyampaian Data dan Informasi] </pre>
		1 Pemohon menyampaikan surat resmi permohonan data dan informasi
		2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan
		3 Pemohon menerima data dan informasi yang dibutuhkan
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Data dan Informasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 SP4N LAPOR!
		2 Alamat : Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan, Sumatera Utara
		3 Pos-el : bag.umum@pemkomedan.go.id
		4 Email : bagumum.pemkomedan.go.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		2 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan
		3 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan;
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1 Ruang Rapat
		2 Meja
		3 Kursi
		4 Komputer/Laptop
		5 Internet
		6 Printer
		7 Alat Tulis Kantor
		8 <i>Filling Cabinet</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1 Memahami peraturan perundang-undangan
		2 Mampu mengoperasikan komputer
		3 Memahami tugas pokok dan fungsi Pengadaan Barang dan Jasa
4	Pengawasan Internal	1 Kepala Bagian Umum melakukan pengawasan secara periodik melalui Rapat Evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu waktu dalam keadaan yang dianggap penting
		2 Kepala Bagian Umum melakukan pengawasan melalui CCTV yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian Umum
5	Jumlah Pelaksana	3 (Tiga) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pengurusan berkas Data yang nyaman, transparan, cepat dan tepat waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Personil yang kompeten
		2 Berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



STANDAR PELAYANAN KOORDINASI BIDANG BAGIAN UMUM

No. Dokumen :
Revisi :
Tgl. Efektif : 2023

Unit Kerja : BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Medan
		2 Datang langsung ke Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kota Medan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
		1 Pemohon menyampaikan surat permohonan koordinasi
		2 Pemohon menerima jadwal koordinasi
		3 Pemohon melaksanakan konsultasi dengan petugas yang ditunjuk
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 s.d 2 Hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Jadwal Koordinasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 SP4N LAPOR!
		2 Alamat : Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan, Sumatera Utara
		3 Pos-el : bag.umum@pemkomedan.go.id
		4 Email : bagumum.pemkomedan.go.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		2 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan
		3 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan;
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1 Ruang Rapat
		2 Meja
		3 Kursi
		4 Komputer/Laptop
		5 Internet
		6 Printer
		7 Alat Tulis Kantor
		8 <i>Filling Cabinet</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1 Memahami peraturan perundang-undangan
		2 Mampu mengoperasikan Komputer
		3 Memahami tugas pokok dan fungsi bagian Pengadaan Barang dan Jasa
4	Pengawasan Internal	1 Kepala Bagian Umum melakukan pengawasan secara periodik melalui Rapat Evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu waktu dalam keadaan yang dianggap penting
		2 Kepala Bagian Umum melakukan pengawasan melalui CCTV yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian Umum
5	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Koordinasi yang nyaman, Transparan, Cepat dan tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Personil yang kompeten
		2 Berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



STANDAR PELAYANAN KONSULTASI BIDANG UMUM

No. Dokumen :
Revisi :
Tgl. Efektif : 2023

Unit Kerja : BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Surat permohonan pelatihan [asli]
		2 Kartu identitas / Kartu Tanda Penduduk (KTP) [asli]
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR A[Pemohon Datang Langsung] --> B[Pelaksana Layanan menerima Pemohon] B --> C[Pendampingan Penggunaan Aplikasi] C --> B C --> A </pre>
		1 Pemohon menyampaikan surat permohonan konsultasi
		2 Pemohon menunggu jadwal konsultasi
		3 Pemohon menerima jadwal konsultasi
		4 Pemohon melaksanakan konsultasi dengan petugas yang di tunjuk
3	Jangka Waktu Pelayanan	180 Menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 SP4N LAPOR!
		2 Alamat : Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan, Sumatera Utara
		3 Pos-el : bag.umum@pemkomedan.go.id
		4 Email : bagumum.pemkomedan.go.id

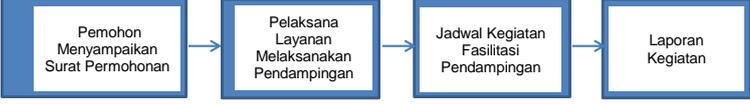
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		2 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan
		3 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan;
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1 Ruang Rapat
		2 Meja
		3 Kursi
		4 Komputer/Laptop
		5 Internet
		6 Printer
		7 Alat Tulis Kantor
		8 <i>Filling Cabinet</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1 Memahami peraturan perundang-undangan
		2 Mampu mengoperasikan Komputer
		3 Memahami tugas pokok dan fungsi bagian Pengadaan Barang dan Jasa
4	Pengawasan Internal	1 Kepala Bagian Umum melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting
		2 Kepala Bagian Umum melakukan pengawasan melalui CCTV yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian Umum
5	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilakukan oleh petugas yang memiliki sikap yang ramah, teliti, responsive, komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Personil yang kompeten
		2 Berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



STANDAR PELAYANAN FASILITASI BIDANG UMUM

No. Dokumen :
Revisi :
Tgl. Efektif : 2023

Unit Kerja : BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kota Medan
		2 Datang langsung ke Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kota Medan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
		1 Pemohon menyampaikan surat resmi permohonan fasilitasi
		2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa surat permohonan
		3 Pemohon menerima jadwal fasilitasi
		4 Pemohon melaksanakan Fasilitasi dengan petugas yang ditunjuk
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 s.d 2 Hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Laporan dan Rekomendasi hasil fasilitasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 SP4N LAPOR!
		2 Alamat : Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan, Sumatera Utara
		3 Pos-el : bag.umum@pemukomedan.go.id
		4 Email : bagumum.pemukomedan.go.id

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		2 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan
		3 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan;
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1 Ruang Rapat
		2 Meja
		3 Kursi
		4 Komputer/Laptop
		5 Internet
		6 Printer
		7 Alat Tulis Kantor
		8 <i>Filling Cabinet</i>
3	Kompetensi Pelaksana	1 Memahami peraturan perundang-undangan
		2 Mampu mengoperasikan Komputer
		3 Memahami tugas pokok dan fungsi bagian Pengadaan Barang dan Jasa
4	Pengawasan Internal	1 Kepala Bagian Umum melakukan pengawasan secara periodik melalui Rapat Evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu waktu dalam keadaan yang dianggap penting
		2 Kepala Bagian Umum melakukan pengawasan melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian Umum
5	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) Orang
6	Jaminan Pelayanan	Fasilitasi yang nyaman, Transparan, Cepat dan tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Personil yang kompeten
		2 Berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



STANDAR PELAYANAN

PENGANTIAN STEMPEL PERANGKAT DAERAH, UNIT PELAKSANA TEKNIK, BADAN LAYANAN UMUM DAERAH DAN STEMPEL PENGAMANAN NASKAH DINAS

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah; 2 Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (Jika Stempel Hilang); 3 Stempel Lama yang rusak;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon datang langsung membawa surat permohonan] --> B[Pelaksana Layanan memeriksa surat permohonan] B --> C[Pemohon menandatangani Berita Acara] C --> D[Stempel di serahkan kepada Pemohon] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan penggantian stempel; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pemohon menandatangani berita acara penggantian stempel; 4 Pemohon menerima stempel baru;
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Stempel
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 Kotak Saran 3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 4 Pos-el : bag.orta@pemukomedan.go.id 5 Laman : bagortala.pemukomedan.go.id
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Organisasi
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pengurusan berkas yang Nyaman, Transparan, Cepat dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Memiliki kode keamanan pada stempel
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga Bulan sekali



STANDAR PELAYANAN

**KOORDINASI BIDANG KELEMBAGAAN DAN ANALISIS
JABATAN, PELAYANAN PUBLIK DAN TATA LAKSANA,
KINERJA DAN REFORMASI BIROKRASI**

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan koordinasi;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pemohon datang langsung membawa surat permohonan</div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pelaksana Layanan memeriksa surat permohonan</div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pelaksana Layanan memberikan informasi Jadwal Koordinasi</div> <div style="font-size: 2em;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Pelaksanaan Koordinasi</div> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan koordinasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menetapkan jadwal koordinasi; 4 Pemohon melaksanakan koordinasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Koordinasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 Kotak Saran 3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 4 Pos-el : bag.orta@pemukomedan.go.id 5 Laman : bagortala.pemukomedan.go.id
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Organisasi
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pengurusan berkas yang Nyaman, Transparan, Cepat dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Memiliki kode keamanan pada stempel
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga Bulan sekali



STANDAR PELAYANAN

**KONSULTASI BIDANG KELEMBAGAAN DAN ANALISIS
JABATAN, PELAYANAN PUBLIK DAN TATA LAKSANA,
KINERJA DAN REFORMASI BIROKRASI BAGI INSTANSI DI
LUAR PEMERINTAH KOTA MEDAN**

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Pimpinan Instansi yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan koordinasi 3 Surat Perintah Perjalanan Dinas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon datang langsung membawa surat permohonan] --> B[Pelaksana Layanan memeriksa surat permohonan] B --> C[Pelaksana Layanan memberikan informasi Jadwal Konsultasi] C --> D[Pelaksanaan Konsultasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan konsultasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menetapkan jadwal konsultasi; 4 Pemohon melaksanakan konsultasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 Kotak Saran 3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 4 Pos-el : bag.orta@pemekomedan.go.id 5 Laman : bagortala.pemekomedan.go.id
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Organisasi
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pengurusan berkas yang Nyaman,Transparan, Cepat dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Memiliki kode keamanan pada stempel
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga Bulan sekali



STANDAR PELAYANAN

PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI BIDANG KELEMBAGAAN DAN ANALISIS JABATAN, PELAYANAN PUBLIK DAN TATA LAKSANA, KINERJA DAN REFORMASI BIROKRASI

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan koordinasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon datang langsung membawa surat permohonan] --> B[Pelaksana Layanan memeriksa surat permohonan] B --> C[Pelaksana Layanan menyampaikan data dan informasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan data dan informasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menyampaikan data dan informasi;
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Data dan Informasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Customer Service
		2 Kotak Saran
		3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2
		4 Pos-el : bag.orta@pemukomedan.go.id
		5 Laman : bagortala.pemukomedan.go.id
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Organisasi
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pengurusan berkas yang Nyaman, Transparan, Cepat dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data yang diberikan ditandatangani oleh Kepala Bagian
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga Bulan sekali



STANDAR PELAYANAN

**FASILITASI BIDANG KELEMBAGAAN DAN ANALISIS
JABATAN, PELAYANAN PUBLIK DAN TATA LAKSANA,
KINERJA DAN REFORMASI BIROKRASI**

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan fasilitasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon datang langsung membawa surat permohonan] --> B[Pelaksana Layanan memeriksa surat permohonan] B --> C[Pelaksana Layanan memberikan informasi Jadwal Fasilitasi] C --> D[Pelaksanaan Fasilitasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan Fasilitasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menetapkan jadwal Fasilitasi; 4 Pemohon melaksanakan Fasilitasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan dan Rekomendasi Hasil Fasilitasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 Kotak Saran 3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 4 Pos-el : bag.orta@pemekomedan.go.id 5 Laman : bagortala.pemekomedan.go.id
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Organisasi
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pengurusan berkas yang Nyaman, Transparan, Cepat dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Memiliki kode keamanan pada stempel
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga Bulan sekali



STANDAR PELAYANAN

PERMINTAAN NARASUMBER BIDANG KELEMBAGAAN DAN ANALISIS JABATAN, PELAYANAN PUBLIK DAN TATA LAKSANA, KINERJA DAN REFORMASI BIROKRASI

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

: BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah dan Badan Layanan Umum Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan menjadi narasumber 3 Surat Perintah Perjalanan Dinas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-right: 10px;">Pemohon datang langsung membawa surat permohonan</div> → <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-right: 10px;">Pelaksana Layanan memeriksa surat permohonan</div> → <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Pelaksana Layanan memberikan informasi Kesiadaan Narasumber</div> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan permintaan narasumber; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pelaksana layanan menyampaikan informasi ketersediaan narasumber; 4 surat perintah narasumber bagi petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Data dan Informasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 Kotak Saran 3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 4 Pos-el : bag.orta@pemekomedan.go.id 5 Laman : bagortala.pemekomedan.go.id
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Organisasi
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pengurusan berkas yang Nyaman,Transparan, Cepat dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data yang diberikan ditandatangani oleh Kepala Bagian
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Tiga Bulan sekali



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

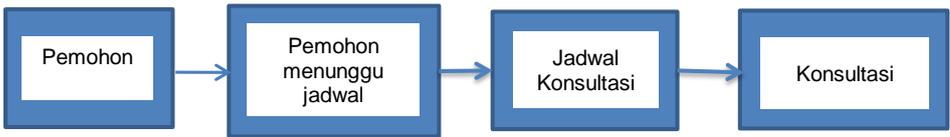
KONSULTASI PERENCANAAN DAN KEUANGAN

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja : Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kota Medan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Pimpinan Instansi yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan konsultasi 3 Surat Perintah Perjalanan Dinas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pemohon menunggu jadwal] B --> C[Jadwal Konsultasi] C --> D[Konsultasi] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan konsultasi; 2 Pemohon menunggu jadwal konsultasi; 3 Pemohon menerima jadwal konsultasi; 4 Pemohon melaksanakan konsultasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 SP4N Lapor 3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan 4 Pos El : bag.perkeu@pemekomedan.go.id 5 Laman : https://bagperkeu.pemekomedan.go.id 6 Telepon : (061)4512412
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	<p>Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</p> <p>Dilakukan langsung oleh Kepala Bagian melalui cctv maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian</p>
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilakukan oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, responsive, komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personil yang kompeten, berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui survei kepuasan masyarakat



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI BIDANG PERENCANAAN DAN KEUANGAN

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja : Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kota Medan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Pimpinan Instansi yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan permintaan data dan informasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pelaksana Layanan] B --> C[Penyampaian Data & Informasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan permintaan data dan informasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pemohon menerima data dan informasi yang dibutuhkan;
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 SP4N Lapor 3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan 4 Pos El : bag.perkeu@pemekomedan.go.id 5 Laman : https://bagperkeu.pemekomedan.go.id 6 Telepon : (061)4512412
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap Dilakukan langsung oleh Kepala Bagian melalui cctv maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilakukan oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, responsive, komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personil yang kompeten, berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui survei kepuasan masyarakat



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

FASILITASI BIDANG PERENCANAAN DAN KEUANGAN

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Effektif :

Unit Kerja : Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kota Medan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Admnistrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Pimpinan Instansi yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan fasilitasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Pelaksana Layanan] B --> C[Jadwal] C --> D[Fasilitasi] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan fasilitasi; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa permohonan; 3 Pemohon menerima jadwal Fasilitasi; 4 Pemohon melaksanakan Fasilitasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 SP4N Lapor 3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan 4 Pos El : bag.perkeu@pemkomedan.go.id 5 Laman : https://bagperkeu.pemkomedan.go.id 6 Telepon : (061)4512412
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	<p>Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting</p> <p>Dilakukan langsung oleh Kepala Bagian melalui cctv maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian</p>
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilakukan oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, responsive, komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personil yang kompeten, berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui survei kepuasan masyarakat



STANDAR PELAYANAN PUBLIK
KOORDINASI BIDANG PERENCANAAN DAN KEUANGAN

No. Dokumen :
Revisi :
Tgl. Efektif :

Unit Kerja : Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kota Medan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Kepala Perangkat Daerah yang ditujukan ke Sekretaris Daerah untuk Perhatian Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah; 2 Surat Perintah bagi pegawai yang diperintahkan melakukan koordinasi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Pemohon] --> B[Jadwal Koordinasi] B --> C[Koordinasi] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan koordinasi; 2 Pemohon menerima jadwal koordinasi 3 Pemohon melaksanakan konsultasi dengan petugas yang ditunjuk.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Koordinasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 SP4N Lapor 3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan 4 Pos El : bag.perkeu@pemekomedan.go.id 5 Laman : https://bagperkeu.pemekomedan.go.id 6 Telepon : (061)4512412
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	<p>Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap</p> <p>Dilakukan langsung oleh Kepala Bagian melalui cctv maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian</p>
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilakukan oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, responsive, komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personil yang kompeten, berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui survei kepuasan masyarakat



STANDAR PELAYANAN PUBLIK

KONSULTASI PERENCANAAN DAN KEUANGAN

No. Dokumen :
 Revisi :
 Tgl. Efektif :

Unit Kerja : Bagian Perencanaan dan Keuangan Sekretariat Daerah Kota Medan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	1 SPP yang sudah ditanda tangani KPA, PPTK dan Bendahara Pembantu 2 Dokumen kontrak, Berita Acara dan Kwitansi yang sudah di verifikasi PPK
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon/Bendahara Pembantu] --> B[PPK memverifikasi] B --> C[Menerbitkan SPM] </pre> </div> 1 Pemohon/Bendahara Pembantu menyampaikan dokumen kontrak, berita acara, kwitansi untuk diverifikasi PPK; 2 Pemohon/Bendahara Pembantu menyerahkan SPP yang sudah ditanda tangani; KPA, PPTK dan Bendahara Pembantu; 3 PPK memverifikasi berkas; 4 PPK menerbitkan SPM.
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 s/d 2 hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	SPM
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Customer Service 2 SP4N Lapor 3 Surat Pengaduan : Kantor Wali Kota Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Medan 4 Pos El : bag.perkeu@pemkomedan.go.id 5 Laman : https://bagperkeu.pemkomedan.go.id 6 Telepon : (061)4512412
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan 5 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.05/2012
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Perencanaan dan Keuangan melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting Dilakukan langsung oleh Kepala Bagian melalui cctv maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Bagian
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Dilakukan oleh petugas yang memiliki sikap ramah, teliti, responsive, komunikatif, sopan dan santun
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personil yang kompeten, berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui survei kepuasan masyarakat



STANDAR PELAYANAN

PERMINTAAN AUDIENSI MASYARAKAT (BERBENTUK PRIBADI, ORGANISASI, LEMBAGA DAN YAYASAN) DENGAN WALI KOTA MEDAN

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Effektif :

Unit Kerja

: BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Surat Permohonan Pribadi, Ketua Organisasi, Ketua Lembaga dan Ketua Yayasan yang di tujukan kepada Wali Kota Medan; 2 Surat Permohonan Pribadi, Ketua Organisasi, Ketua Lembaga dan Ketua Yayasan dan telah memiliki Lembar Disposisi dari Bagian Umum Sekretariat Daerah; 3 Lembar Disposisi dari Bagian Umum Sekretariat Daerah yang telah diparaf serta ada catatan intruksi langsung dari Sekretaris Daerah Kota Medan; 4 Isi catatan intruksi tersebut ditujukan ke Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan untuk ditindak lanjuti;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR A[Pemohon] --> B["Pelaksana Layanan menerima dan memeriksa surat lembar disposisi dari Bagian"] B --> C["informasi Terjadwalnya waktu utk ber Audiensi ke Wali Kota"] C --> D["Tersampainya jadwal kepada pemohon untuk beraudiensi ke Wali Kota"] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1 Pemohon menyampaikan surat permohonan melalui Bagian Umum Setda; 2 Pelaksana layanan menerima dan memeriksa surat lembar disposisi dari Bagian Umum 3 Informasi Terjadwalnya Waktu untuk ber Audiensi ke Wali Kota 4 Tersampainya Jadwal kepada pemohon untuk ber Audiensi ke Wali Kota
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Minggu
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Tersampainya Jadwal beraudiensi ke Wali Kota
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Customer Service 2 SP4N LAPOR 3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 4 Pos-el : prokopimpemkomedan2023@.go.id (Sdr. Taufik) 5 Laman : prokopimpemkomedan2023@.go.id
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Komputer
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan	Pengurusan Penjadwalan Audiensi yang Nyaman, Transparan, Cepat dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personil yang kompeten, berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (Berbentuk Pribadi, Organisasi, Lembaga, dan Yayasan)



STANDAR PELAYANAN

PERMINTAAN KONSEP TOR/PIDATO/KATA SAMBUTAN WALI KOTA MEDAN

No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja : BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> Surat Permohonan atau Surat Uraian Tugas membuat konsep TOR/Pidato/Kata Sambutan dari Kepala Organisasi Perangkat Daerah Kota Medan yang di tujukan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Medan; SK Tenaga Ahli Pidato TOR/Pidato/Kata Sambutan Wali Kota;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Surat Permohonan atau Surat Uraian Tugas membuat konsep TOR/Pidato/Kata Sambutan dari Kepala Organisasi Perangkat Daerah Kota Medan yang di tujukan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Medan</p> </div> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Tenaga Ahli membuat Konsep Pidato TOR/Pidato/Kata Sambutan Wali Kota;</p> </div> <div style="font-size: 24px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Terselesaikannya Pidato / TOR / Kata Sambutan Wali Kota</p> </div> </div> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon menyampaikan surat permohonan melalui Bagian Prokopim; Tenaga Ahli membuat Konsep Pidato TOR/Pidato/Kata Sambutan Wali Kota; Terselesaikannya Pidato / TOR / Kata Sambutan Wali Kota Medan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Konsep Pidato/TOR/Kata Sambutan Wali Kota
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Customer Service SP4N LAPOR Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Pos-el : prokopimpemkomedan2023@.go.id (Sdr. Taufik) Laman : prokopimpemkomedan2023@.go.id
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Memahami Peraturan Perundang-undangan; Memahami EYD; Mampu menjalankan Komputer.
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Terbitnya Konsep TOR/Pidato/Kata Sambutan yang akurat, Pelayanan yang nyaman, cepat, dan Tepat Waktu
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personil yang kompeten, berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan, Data yang Akurat, Bahasa sesuai EYD, dan diperiksa Kepala Bagian Prokopim
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (Berbentuk Pribadi, Organisasi, Lembaga, dan Yayasan)



STANDAR PELAYANAN

PERMINTAAN PELIPUTAN ACARA YANG DIHADIRI OLEH WALI KOTA MEDAN

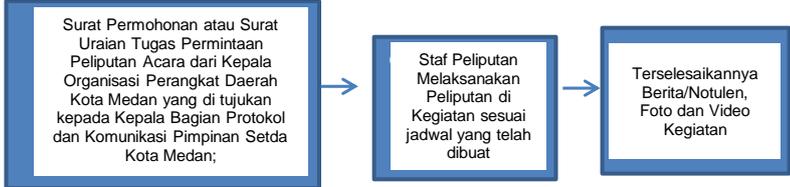
No. Dokumen :

Revisi :

Tgl. Efektif :

Unit Kerja

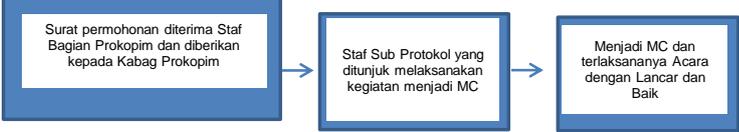
: BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	<ol style="list-style-type: none"> Surat Permohonan atau Surat Uraian Tugas Permintaan Peliputan Acara dari Kepala Organisasi Perangkat Daerah Kota Medan yang di tujukan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Medan; Surat Perintah Tugas melakukan Peliputan Jadwal Kegiatan Wali Kota
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> Surat Permohonan atau Surat Uraian Tugas Permintaan Peliputan Acara dari Kepala Organisasi Perangkat Daerah Kota Medan yang di tujukan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Medan; Staf Peliputan Melaksanakan Peliputan di Kegiatan sesuai jadwal yang telah dibuat Terelesaiannya Berita/Notulen, Foto dan Video Kegiatan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Terelesaiannya Berita/Notulen, Foto dan Video Kegiatan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Customer Service SP4N LAPOR Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Pos-el : prokopimpemkomedan2023@.go.id (sdr. Hendra Tarigan) Laman : prokopimpemkomedan2023@.go.id
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Memahami Peraturan Perundang-undangan; Memahami EYD; Mampu menjalankan Komputer; Mampu menggunakan Kamera Foto dan Video.
4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
5	Jumlah Pelaksana	3 orang
6	Jaminan Pelayanan	Terbitnya Berita/Notulen, Foto dan Video Acara, Pelayanan yang nyaman, cepat, dan Tepat Waktu.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Personil yang kompeten, berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan, Data yang Akurat, Bahasa sesuai EYD, Adanya Foto serta Video dan diperiksa Ketua Tim Dokumentasi Pimpinan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (Berbentuk Pribadi, Organisasi, Lembaga, dan Yayasan)

	STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN MASTER OF CEREMONY (PEMBAWA ACARA) KEGIATAN	No. Dokumen : Revisi : Tgl. Efektif :
---	---	---

Unit Kerja

: BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Administrasi	Surat Permohonan menjadi MC Kegiatan/Acara dari Kepala Organisasi Perangkat Daerah Kota Medan yang di tujukan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Medan; 2 Surat Perintah Tugas melakukan Peliputan 3 Jadwal Kegiatan Wali Kota
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  </div> 1 Surat permohonan diterima Staf Bagian Prokopim dan diberikan kepada Kabag Prokopim 2 Staf Sub Protokol yang ditunjuk melaksanakan kegiatan menjadi MC 3 Menjadi MC dan terlaksananya Acara dengan Lancar dan Baik
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Hari
4	Biaya/Tarif	GRATIS
5	Produk Pelayanan	Menjadi Mc/ Pembawa Acara Kegiatan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1 Customer Service 2 SP4N LAPOR 3 Surat Pengaduan : Jl. Kapten Maulana Lubis Nomor 2 4 Pos-el : prokopimpemkomedan2023@.go.id (Sdr. Taufik) 5 Laman : prokopimpemkomedan2023@.go.id
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 PP No.96 Tahun 2012 tentang tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik 3 Peraturan MENPAN RB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan 4 Peraturan Wali Kota Medan No. 44 Tahun 2023 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kota Medan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi, Internet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan; 2. Memahami Pengaturan Tata Cara Kegiatan. 3. Menyusun Rounddown Acara

4	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
5	Jumlah Pelaksana	1 orang
6	Jaminan Pelayanan	Terlaksananya Acara yang nyaman, cepat, dan Tepat Waktu sesuai Roundown Acara
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Roundown Acara yang baik, Bahasa sesuai EYD, dan diperiksa Kepala Bagian Prokopim
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (Berbentuk Pribadi, Organisasi, Lambaga, dan Yayasan)

WALI KOTA MEDAN,

ttid

MUHAMMAD BOBBY AFIF NASUTION

KEPALA BAGIAN HUKUM
SEKRETARIAT DAERAH KOTA MEDAN


YUNITA SARI, S.H.

Pembina

NIP. 19700622 200701 2 03