



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Jendral Sudirman No. 2 Telp. (0271) 642020 Telex. 625252 Fax. (0271) 644308  
E-mail : setda@yahoo.co.id  
**SURAKARTA**  
**57111**

---

**KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SURAKARTA**

**NOMOR 100 / 72 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA**

**SEKRETARIS DAERAH KOTA SURAKARTA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
  - b. bahwa Keputusan Sekretaris Daerah Kota Surakarta Nomor 069/1.38 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta Tahun 2022 masih terdapat kekurangan sehingga perlu disesuaikan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta;
- Mengingat :**
- 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
  - 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 . . .

- sebagaimana telah beberapa kali 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 Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
  4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
  5. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Daerah ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta meliputi:
- a. Pelayanan Perawatan Kendaraan Dinas;
  - b. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan;
  - c. Pelayanan Peminjaman Tempat;
  - d. Pelayanan Pemeliharaan dan Perbaikan Gedung;
  - e. Pelayanan Penyediaan Cinderamata;
  - f. Pelayanan Pembuatan Rilis Berita Kegiatan Pimpinan Daerah;
  - g. Pelayanan Fasilitasi Pelaksanaan Jumpa Pers Pimpinan Daerah;

- h. Pelayanan Fasilitasi Administrasi Surat Masuk Pimpinan Daerah;
- i. Pelayanan Fasilitasi Audiensi Pimpinan Daerah;
- j. Pelayanan Fasilitasi Keprotokolan Pimpinan Daerah;
- k. Pelayanan Pembentukan Perangkat Daerah;
- l. Pelayanan Evaluasi Kelembagaan Perangkat Daerah;
- m. Pelayanan Penyusunan Analisis Jabatan (Anjab) dan Analisis Beban Kerja;
- n. Pelayanan Pelaksanaan Evaluasi Jabatan;
- o. Pelayanan Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan;
- p. Pelayanan Fasilitasi Penyusunan SOP;
- q. Pelayanan Fasilitasi Penyusunan Dokumen Monitoring dan Evaluasi SOP;
- r. Pelayanan Fasilitasi Penyusunan Laporan SKM Perangkat Daerah;
- s. Pelayanan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut Hasil SKM Perangkat Daerah;
- t. Pelayanan Pendampingan Forum Konsultasi Publik (FKP);
- u. Pelayanan Fasilitasi Penyusunan Dokumen Peta Proses Bisnis Perangkat Daerah;
- v. Pelayanan Pendampingan Penyusunan Standar Pelayanan;
- w. Pelayanan Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
- x. Pelayanan Fasilitasi Pembangunan Reformasi Birokrasi Kota;
- y. Pelayanan Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan;
- z. Pelayanan Pendampingan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- aa. Pelayanan Fasilitasi Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik;
- bb. Pelayanan Fasilitasi Penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah;
- cc. Pelayanan Fasilitasi Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan Perangkat Daerah;

dd. Pelayanan . . .

- dd. Pelayanan Pendampingan SAKIP Perangkat Daerah;
- ee. Pelayanan Penyusunan Dokumen Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu;
- ff. Pelayanan Pelaporan Penghematan Energi Listrik dan Air;
- gg. Pelayanan RKAP BUMD;
- hh. Pelayanan Fasilitasi Tanggung jawab Sosial Perusahaan;
- ii. Pelayanan Registrasi dan Verifikasi Penyedia Barang Jasa Secara Online;
- jj. Pelayanan Pengajuan Proses Tender;
- kk. Pelayanan Pengajuan Proses Seleksi;
- ll. Pelayanan Registrasi PPK;
- mm. Pelayanan Registrasi PPBJ;
- nn. Pelayanan Helpdesk Rencana Pengadaan Barang dan Jasa;
- oo. Pelayanan Monitoring dan Pengendalian Pembangunan Infrastruktur (SIMONELA);
- pp. Pelayanan Monitoring dan Pengendalian Capaian Realisasi SKPD Pemerintah Kota Surakarta (SIMDALBANGDA);
- qq. Pelayanan Pelatihan Simdalbangda;
- rr. Pelayanan Pengajuan Asman Produk Hukum Kota Surakarta;
- ss. Pelayanan Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum (JDIH) Kota Surakarta;
- tt. Pelayanan Bantuan Hukum bagi Warga Miskin Kota Surakarta;
- uu. Pelayanan Pendampingan Pelaksanaan Pembangunan Daerah;
- vv. Pelayanan Fasilitasi Perjalanan ke Luar Negeri Bagi Wali Kota, Wakil Wali Kota, dan ASN;
- ww. Pelayanan Fasilitasi Kerjasama Daerah dengan Daerah Lain, Pihak Ketiga dan Sinergi dengan Pemerintah Pusat;
- xx. Pelayanan Fasilitasi Penyusunan LPPD, LKPJ, RLPPD dan Laporan Penerapan SPM;

- yy. Pelayanan Usulan Kegiatan TNI Manunggal Membangun Desa (TMMD) dan Karya Bhakti Daerah;
- zz. Pelayanan Permohonan Data dan Informasi Administrasi Kewilayahan;
- aaa. Pelayanan Fasilitasi Pengusulan Dana Hibah; dan
- bbb. Pelayanan Fasilitasi Pencairan Dana Hibah.

**KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara, aparat pengawas, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**KEEMPAT** : Dengan ditetapkannya Keputusan Sekretaris Daerah ini, maka Keputusan Sekretaris Daerah Kota Surakarta Nomor 069/1.38 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta Tahun 2022 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

**KELIMA** : Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta  
pada tanggal 24 April 2024

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURAKARTA,



LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH  
 KOTA SURAKARTA  
 NOMOR  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PADA  
 SEKRETARIAT DAERAH KOTA  
 SURAKARTA

|             |                             |
|-------------|-----------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_UMUM/SP/IV/2024/1 |
| Revisi ke   | 00                          |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Umum  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Perawatan Kendaraan Dinas**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|---|---|---|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |   |
| 1   | Persyaratan                             | Surat Permohonan dari Unit Kerja  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1. Unit Bagian mengajukan surat permohonan servis   |
|   |   | 2. Petugas melakukan pengecekan   |
|   |   | 3. Petugas menyerahkan kartu pengantar servis   |
|   |   | 4. Unit bagian mengirim kendaraan ke bengkel untuk mendapatkan layanan servis   |
|   |   | 5. Unit bagian menyerahkan kembali kartu servis setelah menyelesaikan layanan di bengkel  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 2 (dua) hari  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Kartu Pengantar Servis  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:  |
|   |   | a. Telp./Faks. (0271) 641494  |
|   |   | b. Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a>   |
|   |   | c. Langsung ke kantor   |
|   |   | d. Email: <a href="mailto:bag-umum.surakarta.go.id">bag-umum.surakarta.go.id</a>  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |   |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |

|   |  |                                     |   |
|---|--|-------------------------------------|---|
|   |  | 3.                                  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 4.                                  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 5.                                  | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah  |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                  | Memiliki pengetahuan di Bidang Otomotif/ permesinanpp   |
|   |  | 2.                                  | Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik   |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.                                  | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3.                                  | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                  | Komputer  |
|   |  | 2.                                  | Printer   |
|   |  | 3.                                  | ATK   |
|   |  | 4.                                  | Almari/ Rak Arsip   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 4 (empat) orang termasuk struktural |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                  | Kode Etik   |
|   |  | 2.                                  | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                  | Rekap data pelayanan  |
|   |  | 2.                                  | Kelengkapan pengajuan pelayanan   |
|   |  | 3.                                  | Laporan pelaksanaan pelayanan   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                  | e-Kinerja   |
|   |  | 2.                                  | Evaluasi kinerja 360 derajat  |
|   |  | 3.                                  | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun  |

|             |                             |
|-------------|-----------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_UMUM/SP/IV/2024/2 |
| Revisi ke   | 00                          |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Umum  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Peminjaman Tempat**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | Surat Permohonan Peminjaman Tempat   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1. Mengajukan Surat Permohonan   |
|   |   | 2. Pimpinan Mendisposisi Surat   |
|   |   | 3. Pengecekan Jadwal Pemakaian   |
|   |   | 4. Pemberitahuan kepada Pemohon  |
|   |   | 5. Koordinasi penggunaan gedung  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 3 (tiga) hari  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Surat Permohonan Peminjaman Tempat   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |
|   |   | a. Telp./Faks. (0271) 641494   |
|   |   | b. Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a>  |
|   |   | c. Langsung ke kantor  |
|   |   | d. Email: <a href="mailto:bag-umum.surakarta.go.id">bag-umum.surakarta.go.id</a>   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |   | 5. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah  |
| 2   | Kompetensi Pelaksana                    | 1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik   |
|   |   | 2. Mampu mengoperasikan komputer   |



|   |  |                                     |  |
|---|--|-------------------------------------|--|
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat                    |
|   |  | 2.                                  | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015         |
|   |  | 3.                                  | Kegiatan Tinjauan Manajemen                          |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                  | Komputer   |
|   |  | 2.                                  | Printer  |
|   |  | 3.                                  | ATK  |
|   |  | 4.                                  | Almari/ Rak Arsip                                    |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 4 (empat) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                  | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                  | Maklumat Pelayanan                                   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                  | Rekap data pelayanan                                 |
|   |  | 2.                                  | Kelengkapan pengajuan pelayanan                      |
|   |  | 3.                                  | Laporan pelaksanaan pelayanan                        |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                  | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                  | Evaluasi kinerja 360 derajat                         |
|   |  | 3.                                  | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

|             |                             |
|-------------|-----------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_UMUM/SP/IV/2024/3 |
| Revisi ke   | 00                          |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Umum

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Dinas**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | Surat Tanda Nomor Kendaraan  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1. Pemohon mengajukan pembayaran pajak   |
|   |   | 2. Petugas melakukan pengecekan kelengkapan untuk pembayaran pajak   |
|   |   | 3. Petugas melaksanakan pembayaran pajak   |
|   |   | 4. Pemohon menerima kembali STNK yang telah selesai dibayarkan pajaknya  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 2 (dua) hari   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Formulir Pengajuan   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |
|   |   | a. Telp./Faks. (0271) 641494   |
|   |   | b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id   |
|   |   | c. Langsung ke kantor  |
|   |   | d. Email: bag-umum.surakarta.go.id   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |   | 5. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah  |
| 2   | Kompetensi Pelaksana                    | 1. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik   |
|   |   | 2. Memahami peraturan pembayaran pajak kendaraan   |

|   |  |                                     |  |
|---|--|-------------------------------------|--|
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat                    |
|   |  | 2.                                  | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015         |
|   |  | 3.                                  | Kegiatan Tinjauan Manajemen                          |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                  | Komputer   |
|   |  | 2.                                  | Printer  |
|   |  | 3.                                  | ATK  |
|   |  | 4.                                  | Almari/ Rak Arsip                                    |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 4 (empat) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                  | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                  | Maklumat Pelayanan                                   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                  | Rekap data pelayanan                                 |
|   |  | 2.                                  | Kelengkapan pengajuan pelayanan                      |
|   |  | 3.                                  | Laporan pelaksanaan pelayanan                        |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                  | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                  | Evaluasi kinerja 360 derajat                         |
|   |  | 3.                                  | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

|             |                             |
|-------------|-----------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_UMUM/SP/IV/2024/4 |
| Revisi ke   | 00                          |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Umum  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pemeliharaan dan Perbaikan Bangunan**

**Gedung**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | Surat Permohonan Pemeliharaan/ Perbaikan Gedung  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1. Mengajukan Surat Permohonan   |
|   |   | 2. Pimpinan Mendisposisi Surat   |
|   |   | 3. Pengecekan dan Pendataan Kerusakan  |
|   |   | 4. Analisa Kebutuhan Anggaran  |
|   |   | 5. Perbaikan Secara Mandiri atau Kerja Sama dengan Pihak Lain  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | Tentatif sesuai tingkat urgensi  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Laporan Hasil Pemeliharaan/ Perbaikan Gedung   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |
|   |   | a. Telp./Faks. (0271) 641494   |
|   |   | b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id   |
|   |   | c. Langsung ke kantor  |
|   |   | d. Email: bag-umum.surakarta.go.id   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |   | 5. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan   |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   |  |  | Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah                       |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                     | Memiliki pengetahuan di Bidang Arsitektural atau Sipil           |
|   |  | 2.                                     | Memiliki pengetahuan di Bidang Mekanikal Elektrikal dan Plumbing |
|   |  | 3.                                     | Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik                |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                     | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat                                |
|   |  | 2.                                     | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015                     |
|   |  | 3.                                     | Kegiatan Tinjauan Manajemen                                      |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                     | Komputer   |
|   |  | 2.                                     | Printer  |
|   |  | 3.                                     | ATK  |
|   |  | 4.                                     | Almari/ Rak Arsip  |
|   |  | 5.                                     | Peralatan Teknik   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 11 (sebelas) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                     | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                     | Maklumat Pelayanan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                     | Rekap data pelayanan   |
|   |  | 2.                                     | Kelengkapan pengajuan pelayanan                                  |
|   |  | 3.                                     | Laporan pelaksanaan pelayanan                                    |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                     | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                     | Evaluasi kinerja 360 derajat                                     |
|   |  | 3.                                     | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun             |

|             |                                  |
|-------------|----------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_PROKOMPIM/SP/IV/2024/1 |
| Revisi ke   | 00                               |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Protokol, Komunikasi dan Administrasi Pimpinan

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Penyediaan Cenderamata**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | Surat Permohonan Cenderamata   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1. Mengajukan surat permohonan   |
|   |   | 2. Pencatatan surat masuk  |
|   |   | 3. Pengecekan surat  |
|   |   | 4. Disposisi pimpinan  |
|   |   | 5. Pengecekan persediaan   |
|   |   | 6. Pemberitahuan kepada pemohon  |
|   |   | 7. Penyerahan cenderamata kepada pemohon   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 (satu) hari kerja  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Cenderamata  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |
|   |   | a. Telp./Faks. (0271) 641461   |
|   |   | b. Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a>  |
|   |   | c. Kunjungan langsung  |
|   |   | d. Email:  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |   | 5. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan   |

|   |  |                                    |  |
|---|--|------------------------------------|--|
|   |  |                                    | Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah           |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik    |
|   |  | 2.                                 | Mampu mengoperasikan komputer                        |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat                    |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015         |
|   |  | 3.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen                          |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                 | Komputer   |
|   |  | 2.                                 | Printer  |
|   |  | 3.                                 | ATK  |
|   |  | 4.                                 | Almari/ Rak Arsip                                    |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 3 (tiga) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan                                   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Rekap data pelayanan                                 |
|   |  | 2.                                 | Kelengkapan pengajuan pelayanan                      |
|   |  | 3.                                 | Laporan pelaksanaan pelayanan                        |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                 | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                 | Evaluasi kinerja 360 derajat                         |
|   |  | 3.                                 | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

|             |                                  |
|-------------|----------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_PROKOMPIM/SP/IV/2024/2 |
| Revisi ke   | 00                               |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Protokol, Komunikasi dan Administrasi Pimpinan

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pembuatan Rilis Berita Kegiatan**

**Pimpinan**

**Daerah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | Disposisi pimpinan   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1. Pengecekan agenda pimpinan daerah   |
|   |   | 2. Disposisi pimpinan  |
|   |   | 3. Penjadwalan dan penugasan   |
|   |   | 4. Pelaksanaan tugas   |
|   |   | 5. Penyusunan konsep rilis berita  |
|   |   | 6. Persetujuan pimpinan  |
|   |   | 7. Penyebarluasan rilis berita kegiatan pimpinan daerah  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 (satu) hari kerja  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Layanan Rilis Berita untuk Media/ Publikasi  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |
|   |   | a. Telp./Faks. (0271) 641461   |
|   |   | b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id   |
|   |   | c. Kunjungan langsung  |
|   |   | d. Email:  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |



|   |  |                                    |  |
|---|--|------------------------------------|--|
|   |  | 5.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik  |
|   |  | 2.                                 | Mampu mengoperasikan recorder  |
|   |  | 3.                                 | Mampu mengoperasikan komputer  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                 | Komputer   |
|   |  | 2.                                 | Recorder   |
|   |  | 3.                                 | Internet   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 3 (tiga) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Rekap data pelayanan   |
|   |  | 2.                                 | Kelengkapan pengajuan pelayanan  |
|   |  | 3.                                 | Laporan pelaksanaan pelayanan  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                 | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                 | Evaluasi kinerja 360 derajat   |
|   |  | 3.                                 | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun   |

|             |                                  |
|-------------|----------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_PROKOMPIM/SP/IV/2024/3 |
| Revisi ke   | 00                               |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Protokol, Komunikasi dan Administrasi Pimpinan

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitasi Pelaksanaan Jumpa Pers Pimpinan**

**Daerah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | Disposisi pimpinan   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1. Pengecekan agenda pimpinan daerah   |
|   |   | 2. Disposisi pimpinan  |
|   |   | 3. Penjadwalan dan penugasan   |
|   |   | 4. Penyusunan naskah siaran pers   |
|   |   | 5. Persetujuan pimpinan  |
|   |   | 6. Pelaksanaan jumpa pers  |
|   |   | 7. Penyebarluasan siaran pers pimpinan daerah  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 (satu) hari kerja  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Siaran Pers  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |
|   |   | a. Telp./Faks. (0271) 641461   |
|   |   | b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id   |
|   |   | c. Kunjungan langsung  |
|   |   | d. Email:  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |

|   |  |                                    |  |
|---|--|------------------------------------|--|
|   |  | 5.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik  |
|   |  | 2.                                 | Mampu mengoperasikan komputer  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                 | Komputer   |
|   |  | 2.                                 | Printer  |
|   |  | 3.                                 | Internet   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 5 (lima) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Rekap data pelayanan   |
|   |  | 2.                                 | Kelengkapan pengajuan pelayanan  |
|   |  | 3.                                 | Laporan pelaksanaan pelayanan  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                 | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                 | Evaluasi kinerja 360 derajat   |
|   |  | 3.                                 | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun   |

|             |                                  |
|-------------|----------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_PROKOMPIM/SP/IV/2024/4 |
| Revisi ke   | 00                               |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Protokol, Komunikasi dan Administrasi Pimpinan

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitas Administrasi Surat Masuk Pimpinan**

**Daerah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | Nota dinas/ surat kepada pimpinan  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1. Pencatatan surat masuk  |
|   |   | 2. Pengecekan surat  |
|   |   | 3. Disposisi/ asman pimpinan   |
|   |   | 4. Pemberian nomor surat   |
|   |   | 5. Pendistribusian surat   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 2 hari kerja/ sesuai arahan pimpinan   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Disposisi/ asman surat   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |
|   |   | a. Telp./Faks. (0271) 641459   |
|   |   | b. Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a>  |
|   |   | c. Kunjungan langsung  |
|   |   | d. Email:  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |   | 5. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan  |

|   |  |  | Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah |
|---|--|--|---|
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                     | Memahami pedoman tata naskah dinas  |
|   |  | 2.                                     | Memahami ejaan yang disempurnakan   |
|   |  | 3.                                     | Mampu mengoperasikan komputer   |
|   |  | 4.                                     | Mampu berkoordinasi dengan baik   |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                     | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.                                     | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3.                                     | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                     | Komputer  |
|   |  | 2.                                     | Printer   |
|   |  | 3.                                     | ATK   |
|   |  | 4.                                     | Jaringan Internet   |
|   |  | 5.                                     | Almari/ Rak Arsip   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 11 (sebelas) orang termasuk struktural |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                     | Kode Etik   |
|   |  | 2.                                     | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                     | Tersimpannya pencatatan surat di aplikasi   |
|   |  | 2.                                     | Tersimpannya pencatatan surat di agenda/ kartu kendali                                    |
|   |  | 3.                                     | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                     | e-Kinerja   |
|   |  | 2.                                     | Evaluasi kinerja 360 derajat  |
|   |  | 3.                                     | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun                                      |

|             |                                  |
|-------------|----------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_PROKOMPIM/SP/IV/2024/5 |
| Revisi ke   | 00                               |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Protokol, Komunikasi dan Administrasi Pimpinan

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitas Audiensi Pimpinan Daerah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | Surat Permohonan audiensi  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1. Pencatatan surat masuk  |
|   |   | 2. Pengecekan surat  |
|   |   | 3. Disposisi pimpinan  |
|   |   | 4. Penjadwalan   |
|   |   | 5. Pemberitahuan kepada pemohon  |
|   |   | 6. Pelaksanaan audiensi  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 5 hari kerja/ sesuai arahan pimpinan   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Audiensi kepada pimpinan   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |
|   |   | a. Telp./Faks. (0271) 641459   |
|   |   | b. Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a>  |
|   |   | c. Kunjungan langsung  |
|   |   | d. Email:  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |   | 5. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah  |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.  | Memahami pedoman tata naskah dinas                     |
|   |  | 2.  | Mampu mengoperasikan komputer                          |
|   |  | 3.  | Mampu mengoperasikan alat komunikasi                   |
|   |  | 4.  | Mampu berkoordinasi dengan baik                        |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat                      |
|   |  | 2.  | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015           |
|   |  | 3.  | Kegiatan Tinjauan Manajemen                            |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.  | Komputer   |
|   |  | 2.  | Alat Komunikasi  |
|   |  | 3.  | ATK  |
|   |  | 4.  | Jaringan Internet                                      |
|   |  | 5.  | Almari/ Rak Arsip                                      |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 4 (empat) orang orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.  | Kode Etik  |
|   |  | 2.  | Maklumat Pelayanan                                     |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.  | Tersimpannya pencatatan surat di aplikasi              |
|   |  | 2.  | Tersimpannya pencatatan surat di agenda/ kartu kendali |
|   |  | 3.  | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan              |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.  | e-Kinerja  |
|   |  | 2.  | Evaluasi kinerja 360 derajat                           |
|   |  | 3.  | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun   |

|             |                                  |
|-------------|----------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_PROKOMPIM/SP/IV/2023/6 |
| Revisi ke   | 00                               |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Protokol, Komunikasi dan Administrasi Pimpinan

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitas Keprotokolan Pimpinan Daerah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | Surat Permohonan Fasilitas Keprotokolan  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1. Pencatatan surat masuk  |
|   |   | 2. Pengecekan surat  |
|   |   | 3. Disposisi pimpinan  |
|   |   | 4. Penjadwalan dan penugasan   |
|   |   | 5. Pemberitahuan kepada pemohon  |
|   |   | 6. Pelaksanaan fasilitas   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 2 hari kerja/ sesuai arahan pimpinan   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Fasilitas Keprotokolan   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |
|   |   | a. Telp./Faks. (0271) 641459   |
|   |   | b. Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a>  |
|   |   | c. Kunjungan langsung  |
|   |   | d. Email:  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |   | 5. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah  |



|   |  |                                    |  |
|---|--|------------------------------------|--|
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Memahami pedoman penyelenggaraan acara resmi           |
|   |  | 2.                                 | Mampu mengoperasikan komputer                          |
|   |  | 3.                                 | Mampu mengoperasikan alat komunikasi                   |
|   |  | 4.                                 | Mampu berkoordinasi dengan baik                        |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015           |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen                            |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                 | Komputer   |
|   |  | 2.                                 | Alat Komunikasi  |
|   |  | 3.                                 | ATK  |
|   |  | 4.                                 | Jaringan Internet                                      |
|   |  | 5.                                 | Almari/ Rak Arsip                                      |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 3 (tiga) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan                                     |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Tersimpannya pencatatan surat di aplikasi              |
|   |  | 2.                                 | Tersimpannya pencatatan surat di agenda/ kartu kendali |
|   |  | 3.                                 | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan              |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                 | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                 | Evaluasi kinerja 360 derajat                           |
|   |  | 3.                                 | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun   |

|             |                                   |
|-------------|-----------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/1 |
| Revisi ke   | 00                                |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pembentukan Perangkat Daerah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN                             |  |
|---|---|------------------------------------|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |                                    |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.                                 | Draft Kajian Teknis Perangkat Daerah   |
|   |   | 2.                                 | Kelengkapan bahan kajian teknis Perangkat Daerah   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.                                 | Menyiapkan kelengkapan bahan kajian teknis Perangkat Daerah  |
|   |   | 2.                                 | Penyusunan konsep laporan Rancangan Pembentukan Perangkat Daerah   |
|   |   | 3.                                 | Validasi kajian teknis oleh tim  |
|   |   | 4.                                 | Pengajuan Rancangan Peraturan Daerah oleh Bagian Organisasi  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | Selama jam kerja pada hari kerja   |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis                             |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Dokumen Rancangan Peraturan Daerah |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:                           |  |
|   |   | a.                                 | Telp./Faks. (0271) 641459  |
|   |   | b.                                 | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | c.                                 | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.                                 | Email: skaorganisasi@gmail.com   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |                                    |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.                                 | Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan   |
|   |   | 2.                                 | Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan                            |
|   |   | 3.                                 | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 4.                                 | Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara  |
|   |   | 5.                                 | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 6.                                 | Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah  |
|   |   | 7.                                 | Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah                                       |

|   |                                       |     |   |
|---|---------------------------------------|-----|---|
|   |                                       | 8.  | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Provinsi Dan Daerah Kabupaten/Kota Yang Melaksanakan Fungsi Penunjang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan  |
|   |                                       | 9.  | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah   |
|   |                                       | 10. | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pedoman, Pembentukan, dan Nomenklatur Badan Riset dan Inovasi Daerah  |
|   |                                       | 11. | Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik   |
|   |                                       | 12. | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |                                       | 13. | Peraturan Wali Kota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta   |
|   |                                       | 14. | Peraturan Wali Kota Nomor 25.6 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan   |
|   |                                       | 15. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Daerah  |
|   |                                       | 16. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Daerah  |
|   |                                       | 17. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD.  |
|   |                                       | 18. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 15 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                  | 1.  | Memahami pedoman penyusunan peraturan perundang-undangan  |
|   |                                       | 2.  | Mampu menyusun laporan dengan baik  |
|   |                                       | 3.  | Memiliki kemampuan menganalisa peraturan perundang-undangan   |
|   |                                       | 4.  | Mampu mengoperasikan komputer   |
|   |                                       | 5.  | Mampu berkoordinasi dengan baik   |
| 3 | Pengawasan Internal                   | 1.  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |                                       | 2.  | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |                                       | 3.  | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas | 1.  | Komputer  |
|   |                                       | 2.  | Printer   |
|   |                                       | 3.  | ATK   |
|   |                                       | 4.  | Jaringan Internet   |

|   |  |                                     |  |
|---|--|-------------------------------------|--|
|   |  | 5.                                  | Almari/ Rak Arsip                                    |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 7 (tujuh) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                  | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                  | Maklumat Pelayanan                                   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                  | Tersimpannya dokumen di data base                    |
|   |  | 2.                                  | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi                   |
|   |  | 3.                                  | Backup data secara berkala 1 bulan sekali            |
|   |  | 4.                                  | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan            |
|   |  | 5.                                  | e- Arsip   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                  | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                  | Evaluasi kinerja 360 derajat                         |
|   |  | 3.                                  | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

|             |                                   |
|-------------|-----------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/2 |
| Revisi ke   | 00                                |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Evaluasi Kelembagaan Perangkat Daerah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN  |  |
|---|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.  | Draft evaluasi kelembagaan Perangkat Daerah  |
|   |   | 2.  | Mengisi formulir informasi variabel kelembagaan  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.  | Menerima Surat Edaran  |
|   |   | 2.  | Mengisi formulir informasi variabel kelembagaan  |
|   |   | 3.  | Analisa dan verifikasi oleh Bagian Organisasi dan tim  |
|   |   | 4.  | Penyampaian laporan evaluasi kelembagaan oleh Bagian Organisasi  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | Selama jam kerja pada hari kerja              |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis  |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Dokumen Evaluasi Kelembagaan Perangkat Daerah |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:                                      |  |
|   |   | a.  | Telp./Faks. (0271) 641459  |
|   |   | b.  | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | c.  | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.  | Email: skaorganisasi@gmail.com   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.  | Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan   |
|   |   | 2.  | Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan                            |
|   |   | 3.  | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 4.  | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 5.  | Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah  |
|   |   | 6.  | Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah                                       |
|   |   | 7.  | Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Instansi Pemerintah  |

|   |                                       |                                     |   |
|---|---------------------------------------|-------------------------------------|---|
|   |                                       | 8.                                  | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 99 Tahun 2018 tentang Pembinaan dan Pengendalian Penataan Perangkat Daerah   |
|   |                                       | 9.                                  | Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik   |
|   |                                       | 10.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |                                       | 11.                                 | Peraturan Wali Kota Nomor 25.6 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan   |
|   |                                       | 12.                                 | Peraturan Wali Kota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta   |
|   |                                       | 13.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Daerah  |
|   |                                       | 14.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Daerah  |
|   |                                       | 15.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD.  |
|   |                                       | 16.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 15 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                  | 1.                                  | Memahami pedoman penyusunan Pembentukan Perangkat Daerah dan Evaluasi Kelembagaan   |
|   |                                       | 2.                                  | Pernah mengikuti pelatihan penyusunan Pembentukan Perangkat Daerah dan Evaluasi Kelembagaan   |
|   |                                       | 3.                                  | Memiliki kemampuan menganalisa data   |
|   |                                       | 4.                                  | Mampu mengoperasikan komputer   |
|   |                                       | 5.                                  | Mampu berkoordinasi dengan baik   |
| 3 | Pengawasan Internal                   | 1.                                  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |                                       | 2.                                  | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |                                       | 3.                                  | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas | 1.                                  | Komputer  |
|   |                                       | 2.                                  | Printer   |
|   |                                       | 3.                                  | ATK   |
|   |                                       | 4.                                  | Jaringan Internet   |
|   |                                       | 5.                                  | Almari/ Rak Arsip   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                      | 7 (tujuh) orang termasuk struktural |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                     | 1.                                  | Kode Etik   |
|   |                                       | 2.                                  | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan                               | 1.                                  | Tersimpannya dokumen di data base   |

|   |                                    |    |  |
|---|------------------------------------|----|--|
|   | Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 2. | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi                   |
|   |                                    | 3. | Backup data secara berkala 1 bulan sekali            |
|   |                                    | 4. | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan            |
|   |                                    | 5. | e- Arsip   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana         | 1. | e-Kinerja  |
|   |                                    | 2. | Evaluasi kinerja 360 derajat                         |
|   |                                    | 3. | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

|             |                                   |
|-------------|-----------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/3 |
| Revisi ke   | 00                                |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Penyusunan Analisis Jabatan (Anjab) dan Analisis Beban Kerja**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN  |  |
|---|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.  | Draft Dokumen Perhitungan Anjab dan ABK  |
|   |   | 2.  | Menginput di Aplikasi Sanja Simbak   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.  | Pembentukan Tim Pelaksana Analisis Jabatan (TPAJ)  |
|   |   | 2.  | Pendistribusian Surat Edaran   |
|   |   | 3.  | Kegiatan Analisis Jabatan  |
|   |   |   | a. Pengumpulan Data (melalui aplikasi SANJA SIMBAK)  |
|   |   |   | b. Penyusunan Informasi Jabatan  |
|   |   | 4.  | Pembentukan Tim Pelaksana Analisis Beban Kerja (TPABK)   |
|   |   | 5.  | Kegiatan Analisis Beban Kerja  |
|   |   |   | a. pengumpulan data (melalui aplikasi SANJA SIMBAK)  |
|   |   |   | b. pengolahan data   |
|   |   |   | c. penelaahan hasil olahan data dan  |
|   |   | 6.  | Penetapan hasil analisis beban kerja   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | Maksimal 3 bulan kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis  |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Dokumen ANJAB dan ABK   |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:  |  |
|   |   | a.  | Telp./Faks. (0271) 641459  |
|   |   | b.  | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | c.  | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.  | Email: skaorganisasi@gmail.com   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.  | Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan   |
|   |   | 2.  | Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan                            |
|   |   | 3.  | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 4.  | Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara  |



|   |                                      |                                     |   |
|---|--------------------------------------|-------------------------------------|---|
|   |                                      | 5.                                  | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |                                      | 6.                                  | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 34 Tahun 2011 tentang Pedoman Evaluasi Jabatan  |
|   |                                      | 7.                                  | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban kerja  |
|   |                                      | 8.                                  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |                                      | 9.                                  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |                                      | 10.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Daerah  |
|   |                                      | 11.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Daerah  |
|   |                                      | 12.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD.  |
|   |                                      | 13.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 15 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                 | 1.                                  | Memahami pedoman pelaksanaan Penyusunan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja   |
|   |                                      | 2.                                  | Memiliki Kemampuan menganalisa informasi jabatan dan Analisis Beban Kerja   |
|   |                                      | 3.                                  | Pernah mengikuti pelatihan penyusunan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja   |
|   |                                      | 4.                                  | Memahami Struktur dan Tata kerja Instansi Pemerintah  |
|   |                                      | 5.                                  | Mampu menyusun laporan dengan baik  |
|   |                                      | 6.                                  | Mampu mengoperasikan komputer   |
|   |                                      | 7.                                  | Mampu berkoordinasi dengan baik   |
| 3 | Pengawasan Internal                  | 1.                                  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |                                      | 2.                                  | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |                                      | 3.                                  | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | 1.                                  | Komputer  |
|   |                                      | 2.                                  | Printer   |
|   |                                      | 3.                                  | ATK   |
|   |                                      | 4.                                  | Jaringan Internet   |
|   |                                      | 5.                                  | Almari/ Rak Arsip   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                     | 6 (orang) orang termasuk struktural |   |
| 6 | Jaminan                              | 1.                                  | Kode Etik   |

|   |  |    |  |
|---|--|----|--|
|   | Pelayanan  | 2. | Maklumat Pelayanan                                   |
| 7 | Jaminan<br>Keamanan<br>dan<br>Keselamatan<br>Pelayanan | 1. | Tersimpannya dokumen di data base                    |
|   |  | 2. | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi                   |
|   |  | 3. | Backup data secara berkala 1 bulan sekali            |
|   |  | 4. | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan            |
|   |  | 5. | e- Arsip   |
| 8 | Evaluasi<br>Kinerja<br>Pelaksana                       | 1. | e-Kinerja  |
|   |  | 2. | Evaluasi kinerja 360 derajat                         |
|   |  | 3. | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

|             |                                   |
|-------------|-----------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/4 |
| Revisi ke   | 00                                |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pelaksanaan Evaluasi Jabatan**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN  |   |
|---|---|---|---|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |   |   |
| 1   | Persyaratan                             | 1.  | Draft Dokumen evaluasi Jabatan  |
|   |   | 2.  | Mengisi formulir evaluasi jabatan   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.  | Pembentukan Tim Pelaksana evaluasi Jabatan  |
|   |   | 2.  | Koordinasi pelaksanaan evaluasi jabatan dengan tim evaluasi jabatan   |
|   |   | 3.  | Penyusunan formulir informasi faktor jabatan dan peta jabatan   |
|   |   | 4.  | Identifikasi dan penelaahan informasi faktor jabatan, serta menyusun dalam formulir evaluasi jabatan  |
|   |   | 5.  | Pengkajian dan pengembangan data pada formulir info faktor jabatan  |
|   |   | 6.  | Penyempurnaan kajian informasi faktor jabatan   |
|   |   | 7.  | Verifikasi dan validasi hasil kajian informasi faktor jabatan   |
|   |   | 8.  | Penetapan kajian informasi jabatan, kelas jabatan, dan peta jabatan   |
|   |   | 9.  | Penyampaian hasil kajian informasi faktor jabatan, kelas jabatan dan peta jabatan ke Kedeputusan Bidang SDM Aparatur KemenPAN RB                  |
|   |   | 10.   | Pelaporan hasil validasi kelas jabatan, peta jabatan, dan informasi faktor jabatan  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | Maksimal 3 bulan kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar |   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis  |   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Dokumen Evaluasi Jabatan  |   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:  |   |
|   |   | a.  | Telp./Faks. (0271) 641459   |
|   |   | b.  | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id   |
|   |   | c.  | Kunjungan Langsung  |
|   |   | d.  | Email: skaorganisasi@gmail.com  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |   |   |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.  | Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan  |
|   |   | 2.  | Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan |
|   |   | 3.  | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang   |

|   |                                       |                                     |   |
|---|---------------------------------------|-------------------------------------|---|
|   |                                       |                                     | Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |                                       | 4.                                  | Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara   |
|   |                                       | 5.                                  | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |                                       | 6.                                  | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 34 Tahun 2011 tentang Pedoman Evaluasi Jabatan  |
|   |                                       | 7.                                  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |                                       | 8.                                  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |                                       | 9.                                  | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Daerah  |
|   |                                       | 10.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Daerah  |
|   |                                       | 11.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD.  |
|   |                                       | 12.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 15 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                  | 1.                                  | Memahami pedoman pelaksanaan Penyusunan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja   |
|   |                                       | 2.                                  | Memahami pedoman pelaksanaan Evaluasi Jabatan   |
|   |                                       | 3.                                  | Pernah mengikuti pelatihan penyusunan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja   |
|   |                                       | 4.                                  | Memiliki kemampuan menganalisis data  |
|   |                                       | 5.                                  | Mampu mengoperasikan komputer   |
|   |                                       | 6.                                  | Mampu berkoordinasi dengan baik   |
| 3 | Pengawasan Internal                   | 1.                                  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |                                       | 2.                                  | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |                                       | 3.                                  | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas | 1.                                  | Komputer  |
|   |                                       | 2.                                  | Printer   |
|   |                                       | 3.                                  | ATK   |
|   |                                       | 4.                                  | Jaringan Internet   |
|   |                                       | 5.                                  | Almari/ Rak Arsip   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                      | 7 (tujuh) orang termasuk struktural |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                     | 1.                                  | Kode Etik   |
|   |                                       | 2.                                  | Maklumat Pelayanan  |

|   |  |    |  |
|---|--|----|--|
| 7 | Jaminan<br>Keamanan<br>dan<br>Keselamatan<br>Pelayanan | 1. | Tersimpannya dokumen di data base                    |
|   |  | 2. | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi                   |
|   |  | 3. | Backup data secara berkala 1 bulan sekali            |
|   |  | 4. | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan            |
|   |  | 5. | e- Arsip   |
| 8 | Evaluasi<br>Kinerja<br>Pelaksana                       | 1. | e-Kinerja  |
|   |  | 2. | Evaluasi kinerja 360 derajat                         |
|   |  | 3. | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

|             |                                   |
|-------------|-----------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/5 |
| Revisi ke   | 00                                |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN                                   |  |
|---|---|--|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.                                       | Draft Dokumen Standar Kompetensi Jabatan (SKJ)   |
|   |   | 2.                                       | Menginput data di Aplikasi   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.                                       | Menerima Surat Edaran  |
|   |   | 2.                                       | Melakukan pengisian data Standar Kompetensi Jabatan (SKJ) melalui Aplikasi   |
|   |   | 3.                                       | Pendampingan pengisian data Standar Kompetensi Jabatan (SKJ) oleh Bagian Organisasi  |
|   |   | 4.                                       | Verifikasi dan validasi penyusunan Standar Kompetensi Jabatan (SKJ) oleh Bagian Organisasi   |
|   |   | 7.                                       | Penetapan dokumen Standar Kompetensi Jabatan (SKJ)   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | Selama jam kerja pada hari kerja         |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis                                   |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Dokumen Standar Kompetensi Jabatan (SKJ) |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:                                 |  |
|   |   | a.                                       | Telp./Faks. (0271) 641459  |
|   |   | b.                                       | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | c.                                       | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.                                       | Email: skaorganisasi@gmail.com   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.                                       | Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan   |
|   |   | 2.                                       | Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan                            |
|   |   | 3.                                       | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 4.                                       | Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara  |
|   |   | 5.                                       | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 6.                                       | Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil  |
|   |   | 7.                                       | Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja  |

|   |  |                                     |   |
|---|--|-------------------------------------|---|
|   |  | 8.                                  | Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil   |
|   |  | 9.                                  | Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara   |
|   |  | 10.                                 | Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik   |
|   |  | 11.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 12.                                 | Peraturan Wali Kota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta   |
|   |  | 13.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD.  |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                  | Memahami pedoman pelaksanaan Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan  |
|   |  | 2.                                  | Memiliki kemampuan menganalisa standar kompetensi jabatan   |
|   |  | 3.                                  | Memahami struktur dan tata kerja instansi pemerintah  |
|   |  | 4.                                  | Mampu menyusun laporan dengan baik  |
|   |  | 5.                                  | Mampu mengoperasikan komputer   |
|   |  | 6.                                  | Mampu berkoordinasi dengan baik   |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.                                  | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3.                                  | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                  | Komputer  |
|   |  | 2.                                  | Printer   |
|   |  | 3.                                  | ATK   |
|   |  | 4.                                  | Jaringan Internet   |
|   |  | 5.                                  | Almari/ Rak Arsip   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 7 (tujuh) orang termasuk struktural |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                  | Kode Etik   |
|   |  | 2.                                  | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                  | Tersimpannya dokumen di data base   |
|   |  | 2.                                  | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi  |
|   |  | 3.                                  | Backup data secara berkala 1 bulan sekali   |
|   |  | 4.                                  | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan   |
|   |  | 5.                                  | e- Arsip  |
| 8 | Evaluasi Kinerja                           | 1.                                  | e-Kinerja   |
|   |  | 2.                                  | Evaluasi kinerja 360 derajat  |

|  |           |    |  |
|--|-----------|----|--|
|  | Pelaksana | 3. | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |
|--|-----------|----|--|



|             |                                   |
|-------------|-----------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/6 |
| Revisi ke   | 00                                |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi  
 Jenis Pelayanan : **Fasilitasi Penyusunan SOP**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN                           |   |
|---|---|----------------------------------|---|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |                                  |   |
| 1   | Persyaratan                             | 1.                               | Draft Dokumen SOP Perangkat Daerah atau   |
|   |   | 2.                               | Menginput draft SOP Perangkat Daerah ke dalam sistem untuk dilakukan verifikasi   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.                               | Menyerahkan draft SOP   |
|   |   | 2.                               | Pembahasan draft SOP sesuai pedoman   |
|   |   | 3.                               | Perbaikan SOP oleh PD   |
|   |   | 4.                               | Input SOP ke dalam Sistem Sijalak Koar  |
|   |   | 5.                               | Verifikasi SOP PD   |
|   |   | 6.                               | Pengesahan oleh kepala PD masing-masing   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | selama jam kerja pada hari kerja |   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis                           |   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | SOP Perangkat Daerah             |   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:                         |   |
|   |   | a.                               | Telp./Faks. (0271) 641459   |
|   |   | b.                               | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id   |
|   |   | c.                               | Kunjungan Langsung  |
|   |   | d.                               | Email: skaorganisasi@gmail.com  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |                                  |   |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.                               | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2.                               | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3.                               | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 4.                               | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |   | 5.                               | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 42 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan  |

|   |  |                                    |  |
|---|--|------------------------------------|--|
|   |  |                                    | Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD  |
|   |  | 6.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta |
|   |  | 7.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah     |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Memahami pedoman penyusunan SOP  |
|   |  | 2.                                 | Pernah mengikuti pelatihan penyusunan SOP  |
|   |  | 3.                                 | Mampu mengoperasikan komputer  |
|   |  | 4.                                 | Mampu berkoordinasi dengan baik  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat  |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |  | 3.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                 | Komputer   |
|   |  | 2.                                 | Printer  |
|   |  | 3.                                 | ATK  |
|   |  | 4.                                 | Jaringan Internet  |
|   |  | 5.                                 | Almari/ Rak Arsip  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 3 (tiga) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Tersimpannya dokumen di data base  |
|   |  | 2.                                 | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi   |
|   |  | 3.                                 | Backup data secara berkala 6 bulan sekali  |
|   |  | 4.                                 | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                 | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                 | Evaluasi kinerja 360 derajat   |
|   |  | 3.                                 | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun   |

|             |                                   |
|-------------|-----------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/7 |
| Revisi ke   | 00                                |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitas Penyusunan Dokumen Monitoring dan Evaluasi SOP**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN  |  |
|---|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.  | Data hasil Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi SOP dari Perangkat Daerah   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.  | Menerima distribusi Surat Edaran   |
|   |   | 2.  | Melakukan pemetaan Probis SP SOP melalui SIJALAK KOAR  |
|   |   | 3.  | Melaksanakan Monitoring SOP Perangkat Daerah   |
|   |   | 4.  | Menyampaikan hasil monitoring SOP Perangkat Daerah   |
|   |   | 5.  | Melaksanakan Evaluasi penerapan SOP Perangkat Daerah   |
|   |   | 6.  | Menyusun Dokumen Evaluasi penerapan SOP Perangkat Daerah   |
|   |   | 7.  | Menyusun Dokumen Monev SOP Kota Surakarta  |
|   |   | 8.  | Melaporkan Hasil Monev SOP Perangkat Daerah  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 bulan dalam penyusunan dokumen sejak diterimanya seluruh dokumen pelaporan pelaksanaan monev SOP dari perangkat daerah secara lengkap |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis  |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Dokumen Laporan Monitoring dan Evaluasi SOP Kota Surakarta  |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:  |  |
|   |   | a.  | Telp./Faks. (0271) 641459  |
|   |   | b.  | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | c.  | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.  | Email: skaorganisasi@gmail.com   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.  | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta   |
|   |   | 2.  | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3.  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. |
|   |   | 4.  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik   |

|   |  |                                    |   |
|---|--|------------------------------------|---|
|   |  | 5.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD                                |
|   |  | 6.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Memahami pedoman penyusunan SOP   |
|   |  | 2.                                 | Pernah mengikuti pelatihan penyusunan SOP   |
|   |  | 3.                                 | Memiliki kemampuan menganalisa alur kerja/prosedur  |
|   |  | 4.                                 | Mampu mengoperasikan komputer   |
|   |  | 5.                                 | Mampu berkoordinasi dengan baik   |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                 | Komputer  |
|   |  | 2.                                 | Printer   |
|   |  | 3.                                 | ATK   |
|   |  | 4.                                 | Jaringan Internet   |
|   |  | 5.                                 | Almari/ Rak Arsip   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 5 (lima) orang termasuk struktural |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik   |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Tersimpannya dokumen di data base   |
|   |  | 2.                                 | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi  |
|   |  | 3.                                 | Backup data secara berkala 6 bulan sekali   |
|   |  | 4.                                 | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                 | e-Kinerja   |
|   |  | 2.                                 | Evaluasi kinerja 360 derajat  |
|   |  | 3.                                 | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun  |

|             |                                   |
|-------------|-----------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/8 |
| Revisi ke   | 00                                |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitasi Penyusunan Laporan SKM Perangkat Daerah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Dilaksanakan pada setiap triwulan</li> </ol>   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima Distribusi Surat Edaran</li> <li>2. Menentukan jenis layanan yang akan disurveikan pada setiap periode</li> <li>3. Melaksanakan survei kepada pengguna layanan (e-kuesioner) sesuai timeline yang ditetapkan</li> <li>4. Mengolah data dan menganalisis hasil SKM (9 unsur dan rencana tinjau 3 unsur terendah)</li> <li>5. Menyusun rencana tindak lanjut hasil SKM 3 unsur terendah</li> <li>6. Menyusun laporan pelaksanaan SKM</li> <li>7. Mengesahkan dokumen laporan pelaksanaan SKM</li> <li>8. Melaporkan dokumen pelaksanaan SKM melalui Sijalak Koar</li> </ol> |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | sesuai time line pelaksanaan SKM yang ditetapkan dalam Surat Edaran per triwulan   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Dokumen Laporan SKM Unit Pelayanan Publik  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telp./Faks. (0271) 641459</li> <li>b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</li> <li>c. Kunjungan Langsung</li> <li>d. Email: skaorganisasi@gmail.com</li> </ol>  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> </ol>   |

|   |  |                                    |   |
|---|--|------------------------------------|---|
|   |  | 5.                                 | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik   |
|   |  | 6.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 7.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 8.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD  |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Memahami pedoman pelaksanaan SKM  |
|   |  | 2.                                 | Memahami aplikasi Sijalak Koar  |
|   |  | 3.                                 | Memiliki kemampuan menganalisa  |
|   |  | 4.                                 | Mampu mengoperasikan komputer   |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                 | Komputer  |
|   |  | 2.                                 | Printer   |
|   |  | 3.                                 | ATK   |
|   |  | 4.                                 | Jaringan Internet   |
|   |  | 5.                                 | Almari/ Rak Arsip   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 5 (lima) orang termasuk struktural |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik   |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Tersimpannya dokumen di data base   |
|   |  | 2.                                 | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi  |
|   |  | 3.                                 | Backup data secara berkala 3 bulan sekali   |
|   |  | 4.                                 | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                 | e-Kinerja   |
|   |  | 2.                                 | Evaluasi kinerja 360 derajat  |
|   |  | 3.                                 | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun  |

|             |                                   |
|-------------|-----------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/9 |
| Revisi ke   | 00                                |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut**

**Hasil**

**SKM Perangkat Daerah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |  |
|---|---|--|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.   | Laporan pelaksanaan SKM per triwulan   |
|   |   | 2.   | Dilaksanakan pada setiap triwulan  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.   | Menerima Distribusi Surat Edaran   |
|   |   | 2.   | Menindaklanjuti rencana tinjau 3 unsur terendah tiap periode   |
|   |   | 3.   | Mendokumentasikan bentuk tindak lanjut   |
|   |   | 4.   | Menganalisis tindak lanjut 3 unsur terendah yang sudah dilaksanakan melalui Sijalak Koar   |
|   |   | 5.   | Menyusun laporan tindak lanjut hasil SKM tiap periode  |
|   |   | 6.   | Mengesahkan dokumen tindak lanjut SKM tiap periode   |
|   |   | 7.   | Melaporkan dokumen tindak lanjut hasil SKM tiap periode melalui Sijalak Koar   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | sesuai time line pelaksanaan SKM yang ditetapkan dalam Surat Edaran per triwulan |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Dokumen Laporan SKM Unit Pelayanan Publik  |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |  |
|   |   | a.   | Telp./Faks. (0271) 641459  |
|   |   | b.   | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | c.   | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.   | Email: skaorganisasi@gmail.com   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.   | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2.   | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3.   | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik   |
|   |   | 4.   | Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 5.   | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang  |

|   |  |                                    |   |
|---|--|------------------------------------|---|
|   |  |                                    | Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik   |
|   |  | 6.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 7.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 8.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD  |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Memahami pedoman pelaksanaan SKM  |
|   |  | 2.                                 | Memahami aplikasi Sijalak Koar  |
|   |  | 3.                                 | Memiliki kemampuan menganalisa  |
|   |  | 4.                                 | Mampu mengoperasikan komputer   |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                 | Komputer  |
|   |  | 2.                                 | Printer   |
|   |  | 3.                                 | ATK   |
|   |  | 4.                                 | Jaringan Internet   |
|   |  | 5.                                 | Almari/ Rak Arsip   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 5 (lima) orang termasuk struktural |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik   |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Tersimpannya dokumen di data base   |
|   |  | 2.                                 | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi  |
|   |  | 3.                                 | Backup data secara berkala 3 bulan sekali   |
|   |  | 4.                                 | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                 | e-Kinerja   |
|   |  | 2.                                 | Evaluasi kinerja 360 derajat  |
|   |  | 3.                                 | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun  |



|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/10 |
| Revisi ke   | 00                                 |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pendampingan Forum Konsultasi Publik (FKP)**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN                               |  |
|---|---|--------------------------------------|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |                                      |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1                                    | Tema/permasalahan yang akan dibahas dalam FKP  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1                                    | Menerima distribusi Surat Edaran pelaksanaan FKP   |
|   |   | 2                                    | Menyampaikan undangan pelaksanaan FKP  |
|   |   | 3                                    | Mempersiapkan bahan FKP  |
|   |   | 4                                    | Melaksanakan FKP   |
|   |   | 5                                    | Pendampingan oleh Bagian Organisasi  |
|   |   | 6                                    | Menyusun Berita Acara FKP  |
|   |   | 7                                    | Menyusun Laporan Pelaksanaan FKP   |
|   |   | 8                                    | Menyampaikan Laporan kepada Bagian Organisasi  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 hari                               |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis                               |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Dokumen Laporan FKP Perangkat Daerah |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:                             |  |
|   |   | a.                                   | Telp./Faks. (0271) 641459  |
|   |   | b.                                   | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | c.                                   | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.                                   | Email: skaorganisasi@gmail.com   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |                                      |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.                                   | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta   |
|   |   | 2.                                   | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3.                                   | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. |
|   |   | 4.                                   | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik   |
|   |   | 5.                                   | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat  |

|   |  |    |  |
|---|--|----|--|
|   |  |    | DPRD   |
|   |  |    | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1. | Memahami Standar Pelayanan   |
|   |  | 2. | Memahami Pedoman Pelaksanaan FKP   |
|   |  | 3. | Mampu mengoperasikan komputer  |
|   |  | 4. | Mampu berkoordinasi dengan baik  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1. | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat  |
|   |  | 2. | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |  | 3. | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1. | Komputer   |
|   |  | 2. | Printer  |
|   |  | 3. | ATK  |
|   |  | 4. | Jaringan Internet  |
|   |  | 5. | Almari/ Rak Arsip  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           |    | 5 (Lima) orang termasuk struktural   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1. | Kode Etik  |
|   |  | 2. | Maklumat Pelayanan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. | Tersimpannya dokumen pelaksanaan FKP di data base  |
|   |  | 2. | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. | e-Kinerja  |
|   |  | 2. | Evaluasi kinerja 360 derajat   |

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/11 |
| Revisi ke   | 00                                 |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitas Penyusunan Dokumen Peta Proses Bisnis Perangkat Daerah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN                              |  |
|---|---|-------------------------------------|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |                                     |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.                                  | Draft Dokumen Peta Proses Bisnis (Probis) Perangkat Daerah   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.                                  | Menginput draft Dokumen Peta Proses Bisnis (Probis) Perangkat Daerah ke SIJALAK KOAR   |
|   |   | 2.                                  | Tim verifikasi Bagian Organisasi mengunduh file dari sistem  |
|   |   | 3.                                  | Tim verifikasi melakukan koreksi dan memberikan catatan perbaikan di file draft Probis Perangkat Daerah  |
|   |   | 4.                                  | Tim verifikasi mengunggah kembali file yang telah dikoreksi ke SIJALAK KOAR  |
|   |   | 5.                                  | Perangkat Daerah mengunduh file dari tim verifikasi di SIJALAK KOAR  |
|   |   | 6.                                  | Perangkat Daerah mengunggah kembali file draft Probis Perangkat Daerah yang telah diperbaiki hingga mendapat rekomendasi untuk di validasi oleh kepala Perangkat Daerah      |
|   |   | 7.                                  | Pengesahan oleh kepala Perangkat Daerah masing-masing  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | selama jam kerja pada hari kerja    |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis                              |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Peta Proses Bisnis Perangkat Daerah |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:                            |  |
|   |   | a.                                  | Telp./Faks. (0271) 641459  |
|   |   | b.                                  | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | c.                                  | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.                                  | Email: skaorganisasi@gmail.com   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |                                     |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.                                  | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2.                                  | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3.                                  | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah                        |

|   |  |                                    |  |
|---|--|------------------------------------|--|
|   |  | 4.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. |
|   |  | 5.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik   |
|   |  | 6.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD   |
|   |  | 7.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Memahami proses bisnis di instansi   |
|   |  | 2.                                 | Mampu mengoperasikan komputer terutama dengan aplikasi untuk menggambar peta proses bisnis (Excel/Visio)   |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat  |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |  | 3.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                 | Renstra OPD  |
|   |  | 2.                                 | Laptop   |
|   |  | 3.                                 | ATK  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 3 (Tiga) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Tersimpannya dokumen di data base  |
|   |  | 2.                                 | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi   |
|   |  | 3.                                 | Backup data secara berkala 6 bulan sekali  |
|   |  | 4.                                 | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                 | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                 | Evaluasi kinerja 360 derajat   |
|   |  | 3.                                 | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun   |

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/12 |
| Revisi ke   | 00                                 |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pendampingan Penyusunan Standar Pelayanan**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN                           |   |
|---|---|----------------------------------|---|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |                                  |   |
| 1   | Persyaratan                             | 1                                | Surat Permohonan Pendampingan Penyusunan SP   |
|   |   | 2                                | Draft Dokumen SP Perangkat Daerah   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1                                | Mengajukan Surat Permohonan Pendampingan Penyusunan SP  |
|   |   | 2                                | Melakukan pemetaan probis, SP dan SOP melalui Sijalak Koar  |
|   |   | 3                                | Mengidentifikasi SP berdasarkan hasil Pemetaan Probis SP dan SOP  |
|   |   | 4                                | Menyampaikan draft SP   |
|   |   | 5                                | Pembahasan draft SP sesuai pedoman  |
|   |   | 6                                | Perbaikan draft SP oleh PD  |
|   |   | 7                                | Verifikasi draft SP PD  |
|   |   | 8                                | Pengesahan oleh kepala PD masing-masing   |
|   |   | 9                                | Publikasi Standar Pelayanan   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | selama jam kerja pada hari kerja |   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis                           |   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | SP Perangkat Daerah              |   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:                         |   |
|   |   | a.                               | Telp./Faks. (0271) 641459   |
|   |   | b.                               | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id   |
|   |   | c.                               | Kunjungan Langsung  |
|   |   | d.                               | Email: skaorganisasi@gmail.com  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |                                  |   |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.                               | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2.                               | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3.                               | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |

|   |  |                                    |  |
|---|--|------------------------------------|--|
|   |  | 4.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik   |
|   |  | 5.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD                               |
|   |  | 6.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta |
|   |  | 7.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Mampu memahami pedoman evaluasi kinerja penyelenggaraan yanblik  |
|   |  | 2.                                 | Cermat dan teliti  |
|   |  | 3.                                 | Memiliki kemampuan analisis data   |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat  |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |  | 3.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                 | Komputer   |
|   |  | 2.                                 | Printer  |
|   |  | 3.                                 | ATK  |
|   |  | 4.                                 | Jaringan Internet  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 5 (lima) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Tersimpannya publikasi dokumen SP Perangkat Daerah di data base Sijalak Koar   |
|   |  | 2.                                 | e-Arsip  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                 | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                 | Evaluasi kinerja 360 derajat   |
|   |  | 3.                                 | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun   |

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/13 |
| Revisi ke   | 00                                 |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |   |
|---|---|--|---|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |   |
| 1   | Persyaratan                             | 1.   | Draf form monitoring dan evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.   | Menerima distribusi Surat Edaran  |
|   |   | 2.   | Mengunduh dan mengisi form monitoring dan evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi  |
|   |   | 3.   | Mengunggah form monitoring dan evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada tautan <i>google drive</i> yang disediakan   |
|   |   | 4.   | Tim verifikasi Bagian Organisasi memverifikasi isian form monitoring dan evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi   |
|   |   | 5.   | Mengunggah kembali form monitoring dan evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi yang telah diperbaiki pada tautan <i>google drive</i> hingga mendapat rekomendasi untuk divalidasi oleh kepala Perangkat Daerah |
|   |   | 6.   | Kepala Perangkat Daerah mengesahkan form monitoring dan evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | selama jam kerja pada hari kerja   |   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Dokumen Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah |   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |   |
|   |   | a.   | Telp./Faks. (0271) 641459   |
|   |   | b.   | Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a>  |
|   |   | c.   | Kunjungan Langsung  |
|   |   | d.   | Email: <a href="mailto:skaorganisasi@gmail.com">skaorganisasi@gmail.com</a>   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |   |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.   | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta                                    |
|   |   | 2.   | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3.   | Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2025  |
|   |   | 4.   | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 sebagaimana telah  |

|   |  |    |   |
|---|--|----|---|
|   |  |    | diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024   |
|   |  | 5. | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2023 tentang Evaluasi Reformasi Birokrasi  |
|   |  | 6. | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah   |
|   |  | 7. | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 8. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 35.1 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2021 2026 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 35.1 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2021-2026 |
|   |  | 9. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah  |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1. | Memahami Kebijakan Reformasi Birokrasi  |
|   |  | 2. | Mampu mengoperasikan komputer excel dan word  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1. | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2. | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3. | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas       | 1. | Rencana aksi Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah   |
|   |  | 2. | Komputer/laptop   |
|   |  | 3. | Jaringan Internet   |
|   |  | 4. | ATK   |
|   |  | 5. | Printer   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           |    | 3 (tiga) orang termasuk Struktural  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1. | Kode Etik   |
|   |  | 2. | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. | Tersimpannya eArsip pada drive  |
|   |  | 2. | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. | e-Kinerja   |
|   |  | 2. | Evaluasi kinerja 360 derajat  |
|   |  | 3. | Penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun  |



|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/14 |
| Revisi ke   | 00                                 |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitas Pembangunan Reformasi Birokrasi**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1. Draf form detail rencana aksi Reformasi Birokrasi triwulanan  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1. Menerima distribusi Surat Edaran  |
|   |   | 2. Menyusun detail rencana aksi triwulanan   |
|   |   | 3. Mengirimkan detail rencana aksi Reformasi Birokrasi triwulanan  |
|   |   | 4. Tim verifikasi Bagian Organisasi memverifikasi detail rencana aksi Reformasi Birokrasi triwulanan   |
|   |   | 5. Mengunggah kembali detail rencana aksi Reformasi Birokrasi triwulanan pada tautan <i>google drive</i> hingga mendapat rekomendasi untuk divalidasi oleh kepala Perangkat Daerah |
|   |   | 6. Kepala Perangkat Daerah mengesahkan rencana aksi Reformasi Birokrasi triwulanan   |
|   |   | 7. Melaksanakan rencana aksi Reformasi Birokrasi triwulanan Perangkat Daerah   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | selama jam kerja pada hari kerja   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Detail Rencana Aksi Reformasi Birokrasi Triwulanan Perangkat Daerah  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |
|   |   | a. Telp./Faks. (0271) 641459   |
|   |   | b. Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a>  |
|   |   | c. Kunjungan Langsung  |
|   |   | d. Email: <a href="mailto:skaorganisasi@gmail.com">skaorganisasi@gmail.com</a>   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta    |
|   |   | 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2025  |
|   |   | 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024 sebagaimana telah                    |

|   |  |    |   |
|---|--|----|---|
|   |  |    | diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024   |
|   |  | 5. | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2023 tentang Evaluasi Reformasi Birokrasi  |
|   |  | 6. | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah   |
|   |  | 7. | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 8. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 35.1 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2021 2026 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 35.1 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2021-2026 |
|   |  | 9. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah  |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1. | Memahami Kebijakan Reformasi Birokrasi  |
|   |  | 2. | Mampu mengoperasikan komputer excel dan word  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1. | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2. | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3. | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas       | 1. | Rencana aksi Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah   |
|   |  | 2. | Komputer/laptop   |
|   |  | 3. | Jaringan Internet   |
|   |  | 4. | ATK   |
|   |  | 5. | Printer   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           |    | 3 (tiga) orang termasuk Struktural  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1. | Kode Etik   |
|   |  | 2. | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. | Tersimpannya eArsip pada drive  |
|   |  | 2. | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. | e-Kinerja   |
|   |  | 2. | Evaluasi kinerja 360 derajat  |
|   |  | 3. | Penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun  |

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/15 |
| Revisi ke   | 00                                 |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN                            |   |
|---|---|-----------------------------------|---|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |                                   |   |
| 1   | Persyaratan                             | 1                                 | SP yang telah ditetapkan Kepala Perangkat Daerah  |
|   |   | 2                                 | Pemetaan Proses Bisnis SP dan SOP   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1                                 | Menerima distribusi Surat Edaran  |
|   |   | 2                                 | Menentukan sampel SP untuk dilakukan monev  |
|   |   | 3                                 | Melaksanakan monitoring dan evaluasi penerapan SP pada perangkat daerah   |
|   |   | 4                                 | Mengumpulkan data dukung penerapan SP   |
|   |   | 5                                 | Melaporkan hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi SP   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | selama jam kerja pada hari kerja  |   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis                            |   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Dokumen monev SP Perangkat Daerah |   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:                          |   |
|   |   | a.                                | Telp./Faks. (0271) 641459   |
|   |   | b.                                | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id   |
|   |   | c.                                | Kunjungan Langsung  |
|   |   | d.                                | Email: skaorganisasi@gmail.com  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |                                   |   |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.                                | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2.                                | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3.                                | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |   | 4.                                | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 5.                                | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD  |
|   |   | 6.                                | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021   |

|   |  |                                    |  |
|---|--|------------------------------------|--|
|   |  |                                    | tentang Pedoman Penyusunan Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta |
|   |  | 7.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta       |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Mampu memahami pedoman monev SP dan SOP  |
|   |  | 2.                                 | Cermat dan teliti  |
|   |  | 3.                                 | Memiliki kemampuan analisis data   |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat  |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |  | 3.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                 | Komputer   |
|   |  | 2.                                 | Printer  |
|   |  | 3.                                 | ATK  |
|   |  | 4.                                 | Jaringan Internet  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 5 (lima) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Terbackupnya dokumen Monev SP dalam database Sijalak Koar  |
|   |  | 2.                                 | e-Arsip  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                 | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                 | Evaluasi kinerja 360 derajat   |
|   |  | 3.                                 | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun   |

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/16 |
| Revisi ke   | 00                                 |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pendampingan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN  |  |
|---|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1   | SK Tim Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah  |
|   |   | 2   | Data Evaluasi Mandiri Tim Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1   | Menyusun Surat Edaran pelaksanaan evaluasi Kinerja Pelayanan Publik  |
|   |   | 2   | Melaksanakan evaluasi mandiri oleh Tim RB Perangkat Daerah   |
|   |   | 3   | Mengumpulkan data evaluasi mandiri (LHP) Tim RB Perangkat Daerah dalam bentuk softcopy ke Bagian Organisasi  |
|   |   | 4   | Melaksanakan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan Publik  |
|   |   | 5   | Menandatangani BA Hasil Penilaian Tim Evaluator Kota   |
|   |   | 6   | Menerima LHP hasil penilaian oleh Tim Kota   |
|   |   | 7   | Menetapkan Rencana Tindak Lanjut atas LHP  |
| <b>(Terlampir SOP Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik )</b>   |   |   |  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | selama jam kerja pada hari kerja  |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis  |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Laporan Hasil Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perangkat Daerah |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:  |  |
|   |   | a.  | Telp./Faks. (0271) 641459  |
|   |   | b.  | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | c.  | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.  | Email: skaorganisasi@gmail.com   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.  | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2.  | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3.  | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara                             |

|   |  |                                    |  |
|---|--|------------------------------------|--|
|   |  | 4.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah  |
|   |  |                                    | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik   |
|   |  | 5.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 42 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD                               |
|   |  | 6.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta |
|   |  | 7.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta   |
|   |  | 8.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD                               |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Memahami pedoman penyusunan SOP  |
|   |  | 2.                                 | Pernah mengikuti pelatihan penyusunan SOP  |
|   |  | 3.                                 | Mampu mengoperasikan komputer  |
|   |  | 4.                                 | Mampu berkoordinasi dengan baik  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat  |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |  | 3.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                 | Komputer   |
|   |  | 2.                                 | Printer  |
|   |  | 3.                                 | ATK  |
|   |  | 4.                                 | Jaringan Internet  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 5 (lima) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Terbackupnya dokumen SP perangkat daerah dalam database penyimpanan Bagian Organisasi  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                 | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                 | Evaluasi kinerja 360 derajat   |
|   |  | 3.                                 | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun   |

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/17 |
| Revisi ke   | 00                                 |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitasi Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |  |
|---|---|--|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1  | Ditetapkan sebagai Lokus Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1  | Menentukan PIC Lokus Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik  |
|   |   | 2  | Mempelajari instrumen penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik   |
|   |   | 3  | Menyiapkan data dukung tiap dimensi penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik   |
|   |   | 4  | Menerima kunjungan lapangan dari Tim Bagian Organisasi   |
|   |   | 5  | Menyampaikan capaian data dukung dimensi penilaian berdasarkan instrumen penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik  |
|   |   | 6  | Menyampaikan data dukung penilaian kepada Ombudsman  |
|   |   | 7  | Menerima kunjungan penilaian Tim Ombudsman   |
|   |   | 8  | Melengkapi kekurangan data dukung hasil penilaian Tim Ombudsman melalui PIC perangkat daerah   |
|   |   | 9  | Menerima hasil penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | selama jam kerja pada hari kerja   |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Laporan Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |  |
|   |   | a.   | Telp./Faks. (0271) 641459  |
|   |   | b.   | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | c.   | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.   | Email: skaorganisasi@gmail.com   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.   | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2.   | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3.   | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah  |

|   |  |                                    |  |
|---|--|------------------------------------|--|
|   |  |                                    | sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah                |
|   |  | 4.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik   |
|   |  | 5.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD                             |
|   |  | 6.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 20.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. |
|   |  | 7.                                 | Peraturan Ombudsman No. 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik  |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Memahami pedoman penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik   |
|   |  | 2.                                 | Mampu mengoperasikan komputer  |
|   |  | 3.                                 | Mampu berkoordinasi dengan baik  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat  |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |  | 3.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                 | Komputer   |
|   |  | 2.                                 | Printer  |
|   |  | 3.                                 | ATK  |
|   |  | 4.                                 | Jaringan Internet  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 5 (lima) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Terbackupnya data dukung penilaian kepatuhan standar pelayanan publik sebagai arsip elektronik pada penyimpanan cloud Bagian Organisasi  |
|   |  | 2.                                 | e-Arsip  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                 | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                 | Evaluasi kinerja 360 derajat   |
|   |  | 3.                                 | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun   |



|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/18 |
| Revisi ke   | 00                                 |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitasi Penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |  |
|---|---|--|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.   | Draf Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.   | Menerima distribusi Surat Edaran   |
|   |   | 2.   | Menyusun draf Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah   |
|   |   | 3.   | Mengunggah draf Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah pada tautan <i>google drive</i> yang disediakan   |
|   |   | 4.   | Tim verifikasi Bagian Organisasi memverifikasi draf Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah   |
|   |   | 5.   | Mengunggah kembali draf Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah yang telah diperbaiki pada tautan <i>google drive</i> hingga mendapat rekomendasi untuk divalidasi oleh kepala Perangkat Daerah |
|   |   | 6.   | Kepala Perangkat Daerah mengesahkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 (satu) bulan setelah Draft Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah diterima |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah                                       |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |  |
|   |   | a.   | Telp./Faks. (0271) 641459  |
|   |   | b.   | Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a>   |
|   |   | c.   | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.   | Email: <a href="mailto:skaorganisasi@gmail.com">skaorganisasi@gmail.com</a>  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.   | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta                                 |
|   |   | 2.   | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3.   | Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah  |
|   |   | 4.   | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja  |

|   |                                      |                                    |   |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|---|
|   |                                      |                                    | Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah  |
|   |                                      | 5.                                 | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 88 tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Instansi Pemerintah  |
|   |                                      | 6.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah tahun 2021-2026   |
|   |                                      | 7.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 1-B Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Kinerja dan Pelaporan Kinerja di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta  |
|   |                                      | 8.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |                                      | 9.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |                                      | 8.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 29 Tahun 2021 tentang Indikator Kinerja Utama Pemerintah Kota Surakarta dan Indikator Kinerja Utama Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2021-2026  |
|   |                                      | 10.                                | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah  |
|   |                                      | 11.                                | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 16.1 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Nomor 27.1 Tahun 2021 tentang Rencana Strategis Perangkat Daerah Tahun 2021-2026   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                 | 1.                                 | Memahami SAKIP  |
|   |                                      | 2.                                 | Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi eSAKIP   |
| 3 | Pengawasan Internal                  | 1.                                 | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |                                      | 2.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |                                      | 3.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | 1.                                 | Renstra Perangkat Daerah  |
|   |                                      | 2.                                 | Pohon Kinerja Perangkat Daerah  |
|   |                                      | 3.                                 | Komputer/laptop   |
|   |                                      | 4.                                 | Jaringan Internet   |
|   |                                      | 5.                                 | ATK   |
|   |                                      | 6.                                 | Printer   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                     | 3 (tiga) orang termasuk Struktural |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                    | 1.                                 | Kode Etik   |
|   |                                      | 2.                                 | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan                 | 1.                                 | Tersimpannya dokumen di data base   |
|   |                                      | 2.                                 | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi  |
|   |                                      | 3.                                 | Backup data secara berkala 6 bulan sekali   |

|   |                            |    |  |
|---|----------------------------|----|--|
|   | Keselamatan Pelayanan      | 4. | Tersimpannya eArsip pada drive             |
|   |                            | 5. | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. | e-Kinerja                                  |
|   |                            | 2. | Evaluasi kinerja 360 derajat               |
|   |                            | 3. | Penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/19 |
| Revisi ke   | 00                                 |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitasi Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan Perangkat Daerah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |  |
|---|---|--|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.   | Draf Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan Perangkat Daerah  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.   | Menerima distribusi Surat Edaran   |
|   |   | 2.   | Menyusun draf Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan melalui eSAKIP   |
|   |   | 3.   | Tim verifikasi Bagian Organisasi memverifikasi draf Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan melalui eSAKIP   |
|   |   | 4.   | Memperbaiki draf Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan melalui eSAKIP  |
|   |   | 5.   | Kepala Perangkat Daerah mengesahkan draf Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan Perangkat Daerah  |
|   |   | 6.   | Mengirimkan cetakan draf Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan Kepala Perangkat Daerah untuk dimintakan tanda tangan Wali Kota                                     |
|   |   | 7.   | Mengirimkan <i>softfile</i> Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan struktural Perangkat Daerah melalui email  |
|   |   | 8.   | Menerima Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan Kepala Perangkat Daerah bertanda tangan Wali Kota   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | Paling lambat 1 bulan setelah dokumen anggaran tahun berjalan disahkan |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perangkat Daerah                 |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |  |
|   |   | a.   | Telp./Faks. (0271) 641459  |
|   |   | b.   | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | c.   | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.   | Email: skaorganisasi@gmail.com   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.   | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2.   | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3.   | Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah  |

|   |                                      |                                    |   |
|---|--------------------------------------|------------------------------------|---|
|   |                                      | 4.                                 | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah  |
|   |                                      | 5.                                 | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 89 tahun 2021 tentang Penjenjangan Kinerja Instansi Pemerintah  |
|   |                                      | 6.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah tahun 2021-2026   |
|   |                                      | 7.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 1-B Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Kinerja dan Pelaporan Kinerja di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta  |
|   |                                      | 8.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |                                      | 9.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |                                      | 10.                                | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 29 Tahun 2021 tentang Indikator Kinerja Utama Pemerintah Kota Surakarta dan Indikator Kinerja Utama Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2021-2026  |
|   |                                      | 11.                                | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah  |
|   |                                      | 12.                                | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 16.1 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Nomor 27.1 Tahun 2021 tentang Rencana Strategis Perangkat Daerah Tahun 2021-2026   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                 | 1.                                 | Memahami SAKIP  |
|   |                                      | 2.                                 | Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi eSAKIP   |
| 3 | Pengawasan Internal                  | 1.                                 | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |                                      | 2.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |                                      | 3.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | 1.                                 | Renstra Perangkat Daerah  |
|   |                                      | 2.                                 | Komputer/laptop   |
|   |                                      | 3.                                 | Jaringan Internet   |
|   |                                      | 4.                                 | ATK   |
|   |                                      | 5.                                 | Printer   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                     | 3 (tiga) orang termasuk Struktural |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                    | 1.                                 | Kode Etik   |
|   |                                      | 2.                                 | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan                              | 1.                                 | Tersimpannya dokumen di data base   |

|   |                                    |    |  |
|---|------------------------------------|----|--|
|   | Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 2. | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi         |
|   |                                    | 3. | Backup data secara berkala 6 bulan sekali  |
|   |                                    | 4. | Tersimpannya eArsip pada drive             |
|   |                                    | 5. | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana         | 1. | e-Kinerja                                  |
|   |                                    | 2. | Evaluasi kinerja 360 derajat               |
|   |                                    | 3. | Penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/20 |
| Revisi ke   | 00                                 |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pendampingan SAKIP Perangkat Daerah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |  |
|---|---|--|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.   | Dokumen SAKIP  |
|   |   | 2.   | Draf isian capaian kinerja triwulanan pada eSAKIP  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.   | Menerima distribusi Surat Edaran   |
|   |   | 2.   | Menyusun capaian kinerja triwulanan dan mengunggah bukti dukung capaian IKU Perangkat Daerah pada eSAKIP   |
|   |   | 3.   | Tim verifikasi Bagian Organisasi memverifikasi isian capaian kinerja triwulanan dan bukti dukung capaian IKU Perangkat Daerah melalui eSAKIP                                 |
|   |   | 4.   | Memperbaiki isian capaian kinerja triwulanan dan bukti dukung capaian IKU Perangkat Daerah pada eSAKIP   |
|   |   | 5.   | Kepala Perangkat Daerah mengesahkan Surat Validasi Capaian Kinerja Triwulanan  |
|   |   | 6.   | Mengunggah Surat Validasi Capaian Kinerja Triwulanan   |
|   |   | 7.   | Mengunggah kelengkapan dokumen SAKIP yang telah disahkan pada tautan <i>google drive</i> yang disediakan   |
|   |   | 8.   | Tim verifikasi Bagian Organisasi memverifikasi kelengkapan dokumen SAKIP   |
|   |   | 9.   | Mengunggah kembali dokumen SAKIP yang telah diperbaiki pada tautan <i>google drive</i>   |
|   |   | 10.  | Kepala Perangkat Daerah mengesahkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | selama jam kerja pada hari kerja   |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Dokumen SAKIP Perangkat Daerah dan Berita Acara Capaian Kinerja Triwulanan |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |  |
|   |   | a.   | Telp./Faks. (0271) 641459  |
|   |   | b.   | Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a>   |
|   |   | c.   | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.   | Email: <a href="mailto:skaorganisasi@gmail.com">skaorganisasi@gmail.com</a>  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.   | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2.   | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3.   | Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem  |

|   |                                      |     |   |
|---|--------------------------------------|-----|---|
|   |                                      |     | Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah   |
|   |                                      | 4.  | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah  |
|   |                                      | 5.  | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 88 tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Instansi Pemerintah  |
|   |                                      | 6.  | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 89 tahun 2021 tentang Penjenjangan Kinerja Instansi Pemerintah  |
|   |                                      | 7.  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah tahun 2021-2026   |
|   |                                      | 8.  | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 1-B Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Kinerja dan Pelaporan Kinerja di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta  |
|   |                                      | 9.  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |                                      | 10. | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |                                      | 11. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 29 Tahun 2021 tentang Indikator Kinerja Utama Pemerintah Kota Surakarta dan Indikator Kinerja Utama Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2021-2026  |
|   |                                      | 12. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah  |
|   |                                      | 13. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 16.1 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Nomor 27.1 Tahun 2021 tentang Rencana Strategis Perangkat Daerah Tahun 2021-2026   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                 | 1.  | Memahami SAKIP  |
|   |                                      | 2.  | Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi eSAKIP   |
| 3 | Pengawasan Internal                  | 1.  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |                                      | 2.  | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |                                      | 3.  | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | 1.  | Renstra Perangkat Daerah  |
|   |                                      | 2.  | Pohon Kinerja Perangkat Daerah  |
|   |                                      | 3.  | Komputer/laptop   |
|   |                                      | 4.  | Jaringan Internet   |
|   |                                      | 5.  | ATK   |
|   |                                      | 6.  | Printer   |



|   |  |                                    |  |
|---|--|------------------------------------|--|
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 3 (tiga) orang termasuk Struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik                                  |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan                         |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Tersimpannya dokumen di data base          |
|   |  | 2.                                 | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi         |
|   |  | 3.                                 | Backup data secara berkala 6 bulan sekali  |
|   |  | 4.                                 | Tersimpannya eArsip pada drive             |
|   |  | 5.                                 | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                 | e-Kinerja                                  |
|   |  | 2.                                 | Evaluasi kinerja 360 derajat               |
|   |  | 3.                                 | Penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/21 |
| Revisi ke   | 00                                 |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Penyusunan Dokumen Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN  |   |
|---|---|---|---|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |   |   |
| 1   | Persyaratan                             | 1.  | Draf Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu Perangkat Daerah  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.  | Menerima distribusi Surat Edaran  |
|   |   | 2.  | Menyusun draf Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu Perangkat Daerah   |
|   |   | 3.  | Mengunggah draf Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu Perangkat Daerah pada tautan <i>google drive</i> yang disediakan   |
|   |   | 4.  | Tim verifikasi Bagian Organisasi memverifikasi draf Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu Perangkat Daerah   |
|   |   | 5.  | Mengunggah kembali draf Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu Perangkat Daerah yang telah diperbaiki pada tautan <i>google drive</i> hingga mendapat rekomendasi untuk divalidasi oleh kepala Perangkat Daerah |
|   |   | 6.  | Kepala Perangkat Daerah mengesahkan Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu Perangkat Daerah   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | selama jam kerja pada hari kerja  |   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis  |   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu Perangkat Daerah |   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:  |   |
|   |   | a.  | Telp./Faks. (0271) 641459   |
|   |   | b.  | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id   |
|   |   | c.  | Kunjungan Langsung  |
|   |   | d.  | Email: skaorganisasi@gmail.com  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |   |   |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.  | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2.  | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3.  | Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah   |
|   |   | 4.  | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan   |

|   |  |                                    |   |
|---|--|------------------------------------|---|
|   |  |                                    | Reformasi Birokrasi Nomor 89 tahun 2021 tentang Penjenjangan Kinerja Instansi Pemerintah  |
|   |  | 5.                                 | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara   |
|   |  | 6.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah tahun 2021-2026   |
|   |  | 7.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 8.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 9.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 29 Tahun 2021 tentang Indikator Kinerja Utama Pemerintah Kota Surakarta dan Indikator Kinerja Utama Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2021-2026  |
|   |  | 10.                                | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah  |
|   |  | 11.                                | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 16.1 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Wali Kota Nomor 27.1 Tahun 2021 tentang Rencana Strategis Perangkat Daerah Tahun 2021-2026   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Memahami Penjenjangan Kinerja   |
|   |  | 2.                                 | Mampu mengoperasikan komputer excel dan word  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas       | 1.                                 | Renstra Perangkat Daerah  |
|   |  | 2.                                 | Cascading Perangkat Daerah  |
|   |  | 3.                                 | Pohon Kinerja Perangkat Daerah  |
|   |  | 4.                                 | Komputer/laptop   |
|   |  | 5.                                 | Jaringan Internet   |
|   |  | 6.                                 | ATK   |
|   |  | 7.                                 | Printer   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 3 (tiga) orang termasuk Struktural |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik   |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Tersimpannya eArsip pada drive  |
|   |  | 2.                                 | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan   |

|   |                            |    |  |
|---|----------------------------|----|--|
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. | e-Kinerja                                  |
|   |                            | 2. | Evaluasi kinerja 360 derajat               |
|   |                            | 3. | Penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

|             |   |
|-------------|---|
| Lampiran No | SETDA/BAG_PEREKONOMIAN_DAN_SDA/SP/IV/2024/1 |
| Revisi ke   | 00  |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pelaporan Penghematan Energi Listrik Dan Air**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |  |
|---|---|--|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |  |
| 1   | Persyaratan                             | Surat Permohonan dari Unit Kerja   |  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.   | Membuat link pengisian laporan penghematan energi listrik dan air ke OPD   |
|   |   | 2.   | Mengirimkan link pengisian laporan penghematan energi listrik dan air ke OPD   |
|   |   | 3.   | Menerima dan menginventarisasi laporan penghematan energi listrik dan air dari OPD melalui link  |
|   |   | 4.   | Melaksanakan koordinasi dengan OPD terkait   |
|   |   | 5.   | Menindaklanjuti hasil koordinasi dengan OPD  |
|   |   | 6.   | Menyusun laporan analisis penghematan energi listrik dan air beserta nota dinasnya   |
|   |   | 7.   | Meneliti dan memparaf laporan analisis penghematan energi listrik dan air beserta nota dinasnya  |
|   |   | 8.   | Meneliti dan menandatangani laporan analisis Penghematan energi listrik dan air beserta nota dinasnya  |
|   |   | 9.   | Menyampaikan laporan analisis penghematan energi listrik dan air ke Sekda melalui Asisten Perekonomian dan Pembangunan beserta nota dinasnya                                 |
|   |   | 10.  | Menerima disposisi dari Sekda terkait laporan analisis penghematan energi listrik dan air  |
|   |   | 11.  | Mengirim laporan analisa penghematan energi listrik dan air ke Provinsi Jawa Tengah  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 15 (lima belas) hari terhitung sejak membuat Link Pengisian Laporan Penghematan Energi Listrik Dan Air |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Laporan Analisis Penghematan Energi Listrik Dan Air  |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |  |
|   |   | a.   | Telepon (0271) 666841  |
|   |   | b.   | Kunjungan Langsung   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.   | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2.   | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang  |

|   |  |        |   |
|---|--|--------|---|
|   |  |        | Pelayanan Publik  |
|   |  | 3.     | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |  | 4.     | Instruksi Presiden Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penghematan Energi dan Air   |
|   |  | 5.     | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 6.     | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 7.     | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah   |
|   |  | 8.     | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan   |
|   |  | 9.     | Surat Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 540/001673 tentang Pelaporan Penghematan Energi dan Air di Jawa Tengah  |
|   |  | 7.     | Keputusan Sekretaris Daerah Kota Surakarta Nomor 067/47.1 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.     | Memahami tentang pelaporan penghematan energi listrik dan air   |
|   |  | 2.     | ketelitian  |
|   |  | 3.     | kecermatan  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.     | Kegiatan Audit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.     | Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3.     | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.     | ATK   |
|   |  | 2.     | Komputer  |
|   |  | 3.     | Internet  |
|   |  | 4.     | Printer   |
|   |  | 5.     | Lemari Arsip/ Filling Cabinet   |
| 5 | JumlahPelaksana                            | 4orang |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.     | Kode Etik   |
|   |  | 2.     | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.     | Jalur Evakuasi  |
|   |  | 2.     | APAR  |
|   |  | 3.     | CCTV  |
|   |  | 4.     | Keamanan Digital  |
| 8 | Evaluasi Kinerja                           | 1.     | e-Kinerja   |
|   |  | 2.     | Evaluasi kinerja 360 derajat  |

|  |           |    |  |
|--|-----------|----|--|
|  | Pelaksana | 3. | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |
|--|-----------|----|--|

|             |   |
|-------------|---|
| Lampiran No | SETDA/BAG_PEREKONOMIAN_DAN_SDA/SP/IV/2024/2 |
| Revisi ke   | 00  |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan RKAP BUMD**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN  |  |
|---|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | Surat Permohonan dari Unit Kerja  |  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.  | Menerima surat permohonan Pengesahan draf dokumen Evaluasi dan RKAP yang akan dibahas dalam Rapat KPM  |
|   |   | 2.  | Mengagendakan dan membuat Undangan Pelaksanaan Rapat KPM   |
|   |   | 3.  | Melaksanakan Rapat KPM   |
|   |   | 4.  | Mengirim Berita Acara Hasil Rapat KPM  |
|   |   | 5.  | Menerima konsep Final RKAP Keputusan Wali Kota dari BUMD   |
|   |   | 6.  | Mohon Asman RKAP Kepada Wali Kota beserta nota dinasnya  |
|   |   | 7.  | Membuat Draft SK Pengesahan RKAP dan nota dinasnya   |
|   |   | 8.  | Meneliti Draft SK Pengesahan RKAP dan nota dinasnya  |
|   |   | 9.  | Mengirim Draft SK Pengesahan RKAP melalui Bagian Hukum   |
|   |   | 10.   | Menerima SK Wali Kota dari Bagian Hukum  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak Menerima Surat Permohonan Pengesahan Draft Dokumen Evaluasi dan RKAP |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis  |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Konsep Final RKAP   |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:  |  |
|   |   | a.  | Telepon (0271) 666841  |
|   |   | b.  | Kunjungan Langsung   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.  | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2.  | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik   |
|   |   | 3.  | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 4.  | Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2020 tentang Perusahaan Umum Dera Bank Perkreditan Rakyat Bank Solo   |
|   |   | 5.  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2017 tentang Perusahaan Umum Daerah Pergudangan dan Aneka Usaha "Pedaringan" Kota Surakarta                                    |



|   |  |         |   |
|---|--|---------|---|
|   |  | 6.      | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 7.      | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 8.      | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 tahun 2017 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Surakarta   |
|   |  | 9.      | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 15 tahun 2017 tentang Pendirian Perusahaan Umum Daerah Taman Satwa Taru Jurug Surakarta   |
|   |  | 10.     | Peraturan Wali Kota Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta  |
|   |  | 11.     | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah   |
|   |  | 12.     | Keputusan Sekretaris Daerah Kota Surakarta Nomor 067/47.1 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.      | Sudah mengikuti Pelatihan Analisa Manajemen Laporan Keuangan  |
|   |  | 2.      | Memahami Teknik perencanaan, pengendalian dan pelaporan   |
|   |  | 3.      | Memahami tata kelola Perusda/BUMD   |
|   |  | 4.      | Ketelitian  |
|   |  | 5.      | Kecermatan  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.      | Kegiatan Audit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.      | Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3.      | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.      | ATK   |
|   |  | 2.      | Komputer  |
|   |  | 3.      | Printer   |
|   |  | 4.      | Lemari Arsip/ Filling Cabinet   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 2 orang |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.      | Kode Etik   |
|   |  | 2.      | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.      | Jalur Evakuasi  |
|   |  | 2.      | APAR  |
|   |  | 3.      | CCTV  |
|   |  | 4.      | Keamanan Digital  |
| 8 | Evaluasi Kinerja                           | 1.      | e-Kinerja   |
|   |  | 2.      | Evaluasi kinerja 360 derajat  |

|  |           |    |  |
|--|-----------|----|--|
|  | Pelaksana | 3. | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |
|--|-----------|----|--|

|             |   |
|-------------|---|
| Lampiran No | SETDA/BAG_PEREKONOMIAN_DAN_SDA/SP/IV/2024/3 |
| Revisi ke   | 00  |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitas Tanggung Jawab Sosial Perusahaan**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | Surat/ Proposal Permohonan TJSP  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1. Mengajukan surat permohonan kepada Wali Kota  |
|   |   | 2. Disposisi pimpinan  |
|   |   | 3. Koordinasi dengan pemohon dan penerima TJSP   |
|   |   | 4. Pelaksanaan TJSP  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 60 (enam puluh) hari terhitung sejak koordinasi terakhir sampai dikeluarkannya Berita Acara Serah Terima (BAST)  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Laporan Analisis Penghematan Energi Listrik Dan Air  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |
|   |   | a. ULAS : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | b. Telepon (0271) 666841   |
|   |   | c. Kunjungan Langsung  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 2 Tahun 2015 Tentang Tanggung Jawab Sosial Perusahaan   |
|   |   | 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |   | 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 6. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD  |
|   |   | 7. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah   |

|   |  |         |   |
|---|--|---------|---|
|   |  | 8.      | Keputusan Sekretaris Daerah Kota Surakarta Nomor 067/47.1 Tahun 2023 Tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Surakarta |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.      | Pendidikan Minimal S-1  |
|   |  | 2.      | Memahami tentang mekanisme tanggung jawab sosial perusahaan   |
|   |  | 3.      | Ketelitian  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.      | Kegiatan Audit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.      | Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3.      | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.      | Komputer  |
|   |  | 2.      | Printer   |
|   |  | 3.      | ATK   |
|   |  | 4.      | Jaringan Internet   |
|   |  | 5.      | Almari/Rak Arsip  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 2 Orang |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.      | Kode Etik   |
|   |  | 2.      | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.      | Jalur Evakuasi  |
|   |  | 2.      | APAR  |
|   |  | 3.      | CCTV  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.      | e-Kinerja   |
|   |  | 2.      | Evaluasi kinerja 360 derajat  |
|   |  | 3.      | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun  |

|             |                            |
|-------------|----------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_PBJ/SP/IV/2024/1 |
| Revisi ke   | 00                         |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Registrasi dan Verifikasi Penyedia Barang  
 Jasa Secara Online**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |  |
|---|---|--|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.   | Formulir Data Penyedia   |
|   |   | 2.   | Formulir Keikutsertaan   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.   | Penyedia melakukan registrasi online pada website LPSE/ aplikasi LPSE  |
|   |   | 2.   | Verifikator menjadwalkan verifikasi online   |
|   |   | 3.   | Penyedia mempersiapkan berkas online   |
|   |   | 4.   | Verifikator memeriksa berkas yang dikirim secara online  |
|   |   | 5.   | Penyedia melengkapi scan berkas yang belum sesuai  |
|   |   | 6.   | Verifikator menyetujui permohonan  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 137 menit  |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Registrasi dan Verifikasi Penyedia Barang Jasa Secara Online |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |  |
|   |   | a.   | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | b.   | Telepon (0271) 645071  |
|   |   | c.   | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.   | Layanan chat online melalui tautan <a href="https://link.surakarta.go.id/chat-online">https://link.surakarta.go.id/chat-online</a>   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.   | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2.   | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3.   | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik   |
|   |   | 4.   | Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik   |
|   |   | 5.   | Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik  |
|   |   | 6.   | Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018  |

|   |  |     |   |
|---|--|-----|---|
|   |  |     | tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah  |
|   |  | 7.  | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota   |
|   |  | 8.  | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan  |
|   |  | 9.  | Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik   |
|   |  | 10. | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 11. | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 12. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 18 A Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta   |
|   |  | 13. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.  | Memahami proses dan aturan yang mendasari Layanan Pengadaan Secara Elektronik   |
|   |  | 2.  | Memahami konsep dasar sistem operasi komputer   |
|   |  | 3.  | Memahami Sistem Kerja jaringan/internet   |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.  | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3.  | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.  | Laptop/PC   |
|   |  | 2.  | Jaringan Internet   |
|   |  | 3.  | Aplikasi SPSE   |
|   |  | 4.  | ATK   |
|   |  | 5.  | Alat Komunikasi (Telepon/HP)  |
|   |  | 6.  | Almari/ Rak Arsip   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           |     | 2 (dua) orang termasuk struktural   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.  | Kode Etik   |
|   |  | 2.  | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.  | Tersimpannya dokumen di data base   |
|   |  | 2.  | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi  |
|   |  | 3.  | Backup data secara berkala 1 bulan sekali   |
|   |  | 4.  | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan   |
|   |  | 5.  | e- Arsip  |
|   |  | 6.  | Apar (Alat Pemadam Kebakaran)   |

|   |                            |    |  |
|---|----------------------------|----|--|
|   |                            | 7. | CCTV   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. | e-Kinerja  |
|   |                            | 2. | Evaluasi kinerja 360 derajat                         |
|   |                            | 3. | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

|             |                            |
|-------------|----------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_PBJ/SP/IV/2024/2 |
| Revisi ke   | 00                         |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pengajuan Proses Tender**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN  |  |
|---|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.  | Berkas lelang hard copy dan soft copy  |
|   |   | 2.  | Agenda surat masuk   |
|   |   | 3.  | Disposisi  |
|   |   | 4.  | SK Pokja   |
|   |   | 5.  | Dokumen Pemilihan  |
|   |   | 6.  | BA Persiapan Lelang  |
|   |   | 7.  | Jadwal penayangan lelang   |
|   |   | 8.  | Surat Pemberitahuan  |
|   |   | 9.  | Laporan  |
|   |   | 10.   | Berkas lelang  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.  | Pokja mengumumkan paket tender pada sistem SPSE  |
|   |   | 2.  | Proses pendaftaran bagi penyedia   |
|   |   | 3.  | Penyedia menyampaikan dokumen penawaran  |
|   |   | 4.  | Proses pemilihan penyedia oleh Pokja   |
|   |   | 5.  | Penetapan dan pengumuman pemenang oleh Pokja   |
|   |   | 6.  | PPK menerbitkan surat penunjukan penyedia  |
|   |   | 7.  | Pokja membuat surat pemberitahuan pemenang lelang  |
|   |   | 8.  | Kepala Bagian BPBJ menandatangani surat pemberitahuan pemenang lelang  |
|   |   | 9.  | PPK menerima pemberitahuan lelang beserta berkas lelang  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | Tender pascakualifikasi + 45 hari kalender                                      |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis  |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Pelayanan Pelaksanaan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Kepada OPD (Proses Tender) |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:  |  |
|   |   | a.  | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | b.  | Telepon (0271) 645071  |
|   |   | c.  | Kunjungan Langsung   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.  | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2.  | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang  |



|   |                                       |     |   |
|---|---------------------------------------|-----|---|
|   |                                       |     | Pemerintahan Daerah   |
|   |                                       | 3.  | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  |
|   |                                       | 4.  | Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan  |
|   |                                       | 5.  | Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik   |
|   |                                       | 7.  | Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah  |
|   |                                       | 8.  | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan  |
|   |                                       | 9.  | Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia  |
|   |                                       | 11. | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |                                       | 12. | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |                                       | 13. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 18 A Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta   |
|   |                                       | 14. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                  | 1.  | Kepala BPBJ memiliki pendidikan minimal S1  |
|   |                                       | 2.  | Anggota Pokja memiliki sertifikat keahlian  |
|   |                                       | 3.  | Memahami struktur organisasi BPBJ   |
|   |                                       | 4.  | Memahami proses dan aturan yang mendasari pengadaan barang/jasa pemerintah  |
|   |                                       | 5.  | Memahami konsep dasar sistem operasi komputer   |
|   |                                       | 6.  | Memahami Sistem Kerja jaringan/internet   |
| 3 | Pengawasan Internal                   | 1.  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |                                       | 2.  | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |                                       | 3.  | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas | 1.  | Komputer/scanner/printer/fotocopy   |
|   |                                       | 2.  | ATK   |
|   |                                       | 3.  | Server  |
|   |                                       | 4.  | Tempat penyimpanan arsip  |
|   |                                       | 5.  | Jaringan Internet   |
|   |                                       | 6.  | SPSE  |
|   |                                       | 7.  | Meja/Kursi  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 9 (sembilan) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                     | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                     | Maklumat Pelayanan                                   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                     | Tersimpannya dokumen di data base                    |
|   |  | 2.                                     | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi                   |
|   |  | 3.                                     | Backup data secara berkala 1 bulan sekali            |
|   |  | 4.                                     | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan            |
|   |  | 5.                                     | e- Arsip   |
|   |  | 6.                                     | Apar (Alat Pemadam Kebakaran)                        |
|   |  | 7.                                     | CCTV   |
|   |  | 8.                                     | Jalur evakuasi                                       |
|   |  | 9.                                     | Pengelolaan parkir yang baik                         |
|   |  | 10.                                    | Tersedianya fasilitas protokol kesehatan             |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                     | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                     | Evaluasi kinerja 360 derajat                         |
|   |  | 3.                                     | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

|             |                            |
|-------------|----------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_PBJ/SP/IV/2024/3 |
| Revisi ke   | 00                         |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pengajuan Proses Seleksi**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |  |
|---|---|--|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.   | Berkas lelang hard copy dan soft copy  |
|   |   | 2.   | Agenda surat masuk   |
|   |   | 3.   | Disposisi  |
|   |   | 4.   | SK Pokja   |
|   |   | 5.   | Dokumen Pemilihan  |
|   |   | 6.   | BA Persiapan Lelang  |
|   |   | 7.   | Jadwal penayangan lelang   |
|   |   | 8.   | Surat Pemberitahuan  |
|   |   | 9.   | Laporan  |
|   |   | 10.  | Berkas lelang  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.   | Pokja mengumumkan paket seleksi pada sistem SPSE   |
|   |   | 2.   | Proses pendaftaran bagi penyedia   |
|   |   | 3.   | Penyedia menyampaikan dokumen penawaran  |
|   |   | 4.   | Proses pemilihan penyedia oleh Pokja   |
|   |   | 5.   | Penetapan dan pengumuman pemenang oleh Pokja   |
|   |   | 6.   | PPK menerbitkan surat penunjukan penyedia  |
|   |   | 7.   | Pokja membuat surat pemberitahuan pemenang lelang  |
|   |   | 8.   | Kepala Bagian BPBJ menandatangani surat pemberitahuan pemenang lelang  |
|   |   | 9.   | PPK menerima pemberitahuan lelang beserta berkas lelang  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | Seleksi + 75 hari kalender   |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Pelayanan Pelaksanaan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Kepada OPD (Proses Seleksi) |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |  |
|   |   | a.   | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | b.   | Telepon (0271) 645071  |
|   |   | c.   | Kunjungan Langsung   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.   | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |

|   |                                       |     |   |
|---|---------------------------------------|-----|---|
|   |                                       | 2.  | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |                                       | 3.  | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  |
|   |                                       | 4.  | Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan  |
|   |                                       | 5.  | Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik   |
|   |                                       | 7.  | Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah  |
|   |                                       | 8.  | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan  |
|   |                                       | 9.  | Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia  |
|   |                                       | 10. | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |                                       | 11. | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |                                       | 12. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 18 A Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta   |
|   |                                       | 13. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                  | 1.  | Kepala BPBJ memiliki pendidikan minimal S1  |
|   |                                       | 2.  | Anggota Pokja memiliki sertifikat keahlian  |
|   |                                       | 3.  | Memahami struktur organisasi BPBJ   |
|   |                                       | 4.  | Memahami proses dan aturan yang mendasari pengadaan barang/jasa pemerintah  |
|   |                                       | 5.  | Memahami konsep dasar sistem operasi komputer   |
|   |                                       | 6.  | Memahami Sistem Kerja jaringan/internet   |
| 3 | Pengawasan Internal                   | 1.  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |                                       | 2.  | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |                                       | 3.  | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas | 1.  | Komputer/scanner/printer/fotocopy   |
|   |                                       | 2.  | ATK   |
|   |                                       | 3.  | Server  |
|   |                                       | 4.  | Tempat penyimpanan arsip  |
|   |                                       | 5.  | Jaringan Internet   |
|   |                                       | 6.  | SPSE  |
|   |                                       | 7.  | Meja/Kursi  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 9 (sembilan) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                     | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                     | Maklumat Pelayanan                                   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                     | Rekap data pelayanan                                 |
|   |  | 2.                                     | Kelengkapan pengajuan pelayanan                      |
|   |  | 3.                                     | Laporan pelaksanaan pelayanan                        |
|   |  | 4.                                     | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan            |
|   |  | 5.                                     | e- Arsip   |
|   |  | 6.                                     | Apar (Alat Pemadam Kebakaran)                        |
|   |  | 7.                                     | CCTV   |
|   |  | 8.                                     | Jalur evakuasi                                       |
|   |  | 9.                                     | Pengelolaan parkir yang baik                         |
|   |  | 10.                                    | Tersedianya fasilitas protokol kesehatan             |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                     | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                     | Evaluasi kinerja 360 derajat                         |
|   |  | 3.                                     | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

|             |                            |
|-------------|----------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_PBJ/SP/IV/2024/4 |
| Revisi ke   | 00                         |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Registrasi PPK**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN         |  |
|---|---|----------------|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |                |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.             | Formulir Permohonan Pembuatan Akun PPK   |
|   |   | 2.             | Surat Keputusan/SK Pengangkatan PPK  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.             | PPK menyampaikan berkas permohonan pembuatan akun (user id, password) kepada admin agency  |
|   |   | 2.             | Admin agency menerima dan memeriksa berkas permohonan pembuatan akun   |
|   |   | 3.             | PPK melengkapi kekurangan berkas permohonan  |
|   |   | 4.             | Admin agency membuat akun PPK pada aplikasi SPSE   |
|   |   | 5.             | Admin agency menginformasikan melalui e-mail akun PPK yang telah dibuat dengan tembusan kepada Kepala BPBJ   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 75 menit       |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis         |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Registrasi PPK |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:       |  |
|   |   | a.             | Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a>   |
|   |   | b.             | Telepon (0271) 645071  |
|   |   | c.             | Kunjungan Langsung   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |                |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.             | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2.             | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3.             | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik   |
|   |   | 4.             | Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan   |
|   |   | 5.             | Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik  |
|   |   | 6.             | Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah                                 |
|   |   | 7.             | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional                |

|   |  |     |   |
|---|--|-----|---|
|   |  |     | Prosedur Administrasi Pemerintahan  |
|   |  | 8.  | Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik   |
|   |  | 9.  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 10. | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 11. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 18 A Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta   |
|   |  | 12. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.  | Memahami proses dan aturan yang mendasari Layanan Pengadaan Secara Elektronik   |
|   |  | 2.  | Memahami konsep dasar sistem operasi komputer   |
|   |  | 3.  | Memahami Sistem Kerja jaringan/internet   |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.  | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3.  | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.  | Laptop/PC   |
|   |  | 2.  | Jaringan Internet   |
|   |  | 3.  | Aplikasi SPSE   |
|   |  | 4.  | ATK   |
|   |  | 5.  | Alat Komunikasi (Telepon/HP)  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           |     | 2 (dua) orang termasuk struktural   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.  | Kode Etik   |
|   |  | 2.  | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.  | Tersimpannya dokumen di data base   |
|   |  | 2.  | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi  |
|   |  | 3.  | Backup data secara berkala 1 bulan sekali   |
|   |  | 4.  | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan   |
|   |  | 5.  | e- Arsip  |
|   |  | 6.  | Apar (Alat Pemadam Kebakaran)   |
|   |  | 7.  | CCTV  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.  | e-Kinerja   |
|   |  | 2.  | Evaluasi kinerja 360 derajat  |
|   |  | 3.  | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun  |

|             |                            |
|-------------|----------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_PBJ/SP/IV/2024/5 |
| Revisi ke   | 00                         |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Registrasi PPBJ**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN          |  |
|---|---|-----------------|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |                 |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.              | Formulir Permohonan Pembuatan Akun PPBJ  |
|   |   | 2.              | Surat Keputusan/SK Pengangkatan PPBJ   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.              | Pejabat Pengadaan menyampaikan berkas permohonan pembuatan akun (user id, password) kepada Admin Agency  |
|   |   | 2.              | Admin agency menerima dan memeriksa berkas permohonan  |
|   |   | 3.              | Pejabat Pengadaan melengkapi kekurangan berkas permohonan  |
|   |   | 4.              | Admin agency membuat akun PPBJ pada aplikasi SPSE  |
|   |   | 5.              | Admin agency menginformasikan melalui email akun PPBJ yang telah dibuat dengan tembusan kepada Kepala BPBJ   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 55 menit        |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis          |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Registrasi PPBJ |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:        |  |
|   |   | a.              | Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a>   |
|   |   | b.              | Telepon (0271) 645071  |
|   |   | c.              | Kunjungan Langsung   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |                 |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.              | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2.              | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3.              | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik   |
|   |   | 4.              | Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan   |
|   |   | 5.              | Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik  |
|   |   | 6.              | Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah                                 |
|   |   | 7.              | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan  |



|   |  |                                   |   |
|---|--|-----------------------------------|---|
|   |  |                                   | Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan  |
|   |  | 8.                                | Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik   |
|   |  | 9.                                | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 10.                               | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 11.                               | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 18 A Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta   |
|   |  | 12.                               | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                | Memahami proses dan aturan yang mendasari Layanan Pengadaan Secara Elektronik   |
|   |  | 2.                                | Memahami konsep dasar sistem operasi komputer   |
|   |  | 3.                                | Memahami Sistem Kerja jaringan/internet   |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.                                | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3.                                | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                | Laptop/PC   |
|   |  | 2.                                | Jaringan Internet   |
|   |  | 3.                                | Aplikasi SPSE   |
|   |  | 4.                                | ATK   |
|   |  | 5.                                | Alat Komunikasi (Telepon/HP)  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 2 (dua) orang termasuk struktural |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                | Kode Etik   |
|   |  | 2.                                | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                | Tersimpannya dokumen di data base   |
|   |  | 2.                                | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi  |
|   |  | 3.                                | Backup data secara berkala 1 bulan sekali   |
|   |  | 4.                                | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan   |
|   |  | 5.                                | e- Arsip  |
|   |  | 6.                                | Apar (Alat Pemadam Kebakaran)   |
|   |  | 7.                                | CCTV  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                | e-Kinerja   |
|   |  | 2.                                | Evaluasi kinerja 360 derajat  |
|   |  | 3.                                | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun  |

|             |                            |
|-------------|----------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_PBJ/SP/IV/2024/6 |
| Revisi ke   | 00                         |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Helpdesk Rencana Pengadaan Barang dan Jasa**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN                                 |  |
|---|---|--|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.                                     | Inventaris rencana pengadaan pada OPD  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.                                     | Kepala Bagian BPBJ mendisposisi untuk mengadakan rapat persiapan dan menentukan jadwal OPD   |
|   |   | 2.                                     | Diadakan rapat panitia helpdesk  |
|   |   | 3.                                     | Proses persiapan helpdesk  |
|   |   | 4.                                     | Pelaksanaan helpdesk   |
|   |   | 5.                                     | Penyusunan laporan hasil helpdesk  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 16 hari                                |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis                                 |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Helpdesk Rencana Pengadaan Barang/Jasa |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:                               |  |
|   |   | a.                                     | Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a>   |
|   |   | b.                                     | Telepon (0271) 645071  |
|   |   | c.                                     | Kunjungan Langsung   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.                                     | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta                     |
|   |   | 2.                                     | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3.                                     | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik   |
|   |   | 4.                                     | Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan   |
|   |   | 5.                                     | Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik  |
|   |   | 6.                                     | Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah   |
|   |   | 7.                                     | Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan |

|   |  |                                    |   |
|---|--|------------------------------------|---|
|   |  | 8.                                 | Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik   |
|   |  | 9.                                 | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 10.                                | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 11.                                | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 18 A Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta   |
|   |  | 12.                                | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah   |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Kepala BPBJ memiliki pendidikan minimal S1  |
|   |  | 2.                                 | Anggota Pokja memiliki sertifikat keahlian  |
|   |  | 3.                                 | Memahami struktur organisasi BPBJ   |
|   |  | 4.                                 | Memahami proses dan aturan yang mendasari pengadaan barang/jasa pemerintah  |
|   |  | 5.                                 | Memahami konsep dasar sistem operasi komputer   |
|   |  | 6.                                 | Memahami Sistem Kerja jaringan/internet   |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                 | Komputer/scanner/printer/fotocopy   |
|   |  | 2.                                 | ATK   |
|   |  | 3.                                 | Alat Komunikasi   |
|   |  | 4.                                 | LCD   |
|   |  | 5.                                 | Screen  |
|   |  | 6.                                 | Internet  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 5 (lima) orang termasuk struktural |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik   |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Tersimpannya dokumen di data base   |
|   |  | 2.                                 | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi  |
|   |  | 3.                                 | Backup data secara berkala 1 bulan sekali   |
|   |  | 4.                                 | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan   |
|   |  | 5.                                 | e- Arsip  |
|   |  | 6.                                 | Apar (Alat Pemadam Kebakaran)   |
|   |  | 7.                                 | CCTV  |
|   |  | 8.                                 | Jalur evakuasi  |
|   |  | 9.                                 | Pengelolaan parkir yang baik  |
|   |  | 10.                                | Tersedianya fasilitas protokol kesehatan  |

|   |                            |    |  |
|---|----------------------------|----|--|
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. | e-Kinerja  |
|   |                            | 2. | Evaluasi kinerja 360 derajat                         |
|   |                            | 3. | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

|             |  |
|-------------|--|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ADM_PEMBANGUNAN/SP/IV/2024/1 |
| Revisi ke   | 00                                     |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Administrasi Pembangunan

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Monitoring dan Pengendalian Pembangunan Infrastruktur (SIMONELA)**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN  |   |
|---|---|---|---|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |   |   |
| 1   | Persyaratan                             | 1.  | Berita Acara Survei Lapangan  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.  | Surat Perintah dari Kepala Bagian   |
|   |   | 2.  | Membagi Paket Pekerjaan Infrastruktur   |
|   |   | 3.  | Melakukan Monev Lapangan  |
|   |   | 4.  | Mencatat Progres dan mendokumentasikan Pekerjaan  |
|   |   | 5.  | Menginput data Monev Lapangan di Simonela   |
|   |   | 6.  | Membuat Laporan Monev Lapangan  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 5 (lima) hari   |   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis  |   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Informasi Pembangunan Infrastruktur Di Kota Surakarta |   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | a.  | Telp./Faks. (0271) 635964   |
|   |   | b.  | WEB ULAS:   |
|   |   | c.  | Langsung ke kantor  |
|   |   | d.  | Email: adm-pembangunan@surakarta.go.id  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |   |   |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.  | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2.  | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3.  | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 4.  | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 5.  | Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan   |
|   |   | 6.  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
|   |  | 7.  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Surakarta Tahun Anggaran 2022   |
|   |  | 8.  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik   |
|   |  | 9.  | Peraturan Wali Kota Nomor 18A Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta   |
|   |  | 10.   | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 34 tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring, dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur                                   |
|   |  | 11.   | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 36 tahun 2021 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Kegiatan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Surakarta  |
|   |  | 12.   | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.  | Pendidikan minimal D3  |
|   |  | 2.  | Pengalaman minimal 1 tahun   |
|   |  | 3.  | Memahami tentang Aplikasi Simonela dan Pengendalian Pembangunan Infrastruktur  |
|   |  | 4.  | Ketelitian Kecermatan  |
|   |  | 5.  | Keterampilan pengoperasian komputer  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.  | Kegiatan Audit oleh Inspektorat  |
|   |  | 2.  | Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |  | 3.  | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.  | ATK  |
|   |  | 2.  | Komputer   |
|   |  | 3.  | Printer  |
|   |  | 4.  | Lembar Disposisi   |
|   |  | 5.  | Kamera/ HP   |
|   |  | 6.  | Aplikasi Simonela  |
|   |  | 7.  | DPA  |
|   |  | 8.  | Berita Acara Monev Lapangan  |
|   |  | 9.  | Hasil Rekap Pelaksanaan Monev Lapangan   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 18 Orang (termasuk struktural dan tim ad hoc) |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.  | Kode Etik  |
|   |  | 2.  | Maklumat Pelayanan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.  | Tersimpannya dokumen di data base  |
|   |  | 2.  | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi   |
|   |  | 3.  | Backup data secara berkala 1 bulan sekali  |
|   |  | 4.  | Ruang arsip yang sesuai standar  |
|   |  | 5.  | kearsipan E-Arsip  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.  | E-Kinerja  |
|   |  | 2.  | Evaluasi Kinerja 360 Derajat   |
|   |  | 3.  | Dilakukan penilain SKM minimal 1 tahun sekali  |

|             |  |
|-------------|--|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ADM_PEMBANGUNAN/SP/IV/2024/2 |
| Revisi ke   | 00                                     |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Administrasi Pembangunan

Jenis Pelayanan : **Pelayanan Monitoring dan Pengendalian Capaian**

**Realisasi**

**SKPD Pemerintah Kota Surakarta (SIMDALBANGDA)**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN                                 |  |
|---|---|--|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.                                     | Laporan Monitoring dan Pengendalian Capaian Realisasi SKPD Pemerintah Kota Surakarta (SIMDALBANGDA)  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.                                     | Surat Perintah dari Kepala Bagian  |
|   |   | 2.                                     | Memverifikasi Laporan Bulanan OPD  |
|   |   | 3.                                     | Menginformasikan Batas Pelaporan OPD   |
|   |   | 4.                                     | Menginput Hasil Verifikasi Laporan Bulanan OPD   |
|   |   | 5.                                     | Mengevaluasi Laporan Bulanan OPD   |
|   |   | 6.                                     | Membuat Laporan Bulanan  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 10 (sepuluh) hari                      |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis                                 |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Pelaporan Kegiatan APBD Kota Surakarta |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | a.                                     | Telp./Faks. (0271) 635964  |
|   |   | b.                                     | WEB ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | c.                                     | Langsung ke kantor   |
|   |   | d.                                     | Email: adm-pembangunan@surakarta.go.id   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.                                     | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta   |
|   |   | 2.                                     | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3.                                     | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik   |
|   |   | 4.                                     | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 5.                                     | Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan  |
|   |   | 6.                                     | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan |

|   |                                       |     |  |
|---|---------------------------------------|-----|--|
|   |                                       |     | Susunan Perangkat Daerah   |
|   |                                       | 7.  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Surakarta Tahun Anggaran 2022   |
|   |                                       | 8.  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik   |
|   |                                       | 9.  | Peraturan Wali Kota Nomor 18A Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta   |
|   |                                       | 10. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 34 tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring, dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur                                   |
|   |                                       | 11. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 36 tahun 2021 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Kegiatan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Surakarta  |
|   |                                       | 12. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                  | 1.  | Pendidikan minimal D3  |
|   |                                       | 2.  | Pengalaman minimal 1 tahun   |
|   |                                       | 3.  | Memahami tentang Pedoman Pelaksanaan APBD  |
|   |                                       | 4.  | Ketelitian Kecermatan  |
|   |                                       | 5.  | Keterampilan pengoperasian komputer  |
| 3 | Pengawasan Internal                   | 1.  | Kegiatan Audit oleh Inspektorat  |
|   |                                       | 2.  | Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |                                       | 3.  | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas | 1.  | DPA  |
|   |                                       | 2.  | ATK  |
|   |                                       | 3.  | Komputer   |
|   |                                       | 4.  | Printer  |
|   |                                       | 5.  | Handphone  |
|   |                                       | 6.  | Internet   |
|   |                                       | 7.  | Notulen Hasil Koordinasi   |
|   |                                       | 8.  | Notulen Hasil Diskusi  |
|   |                                       | 9.  | Jadwal Pelaksanaan Pelaporan   |
|   |                                       | 10. | Laporan secara lisan masa pelaporan  |
|   |                                       | 11. | Aplikasi SIMDALBANGDA  |
|   |                                       | 12. | Alamat link upload Pelaporan   |
|   |                                       | 13. | Laporan Bulanan capaian realisasi OPD  |
|   |                                       | 14. | Data Hasil inputting laporan   |
|   |                                       | 15. | Analisa Rekap Laporan  |
|   |                                       | 16. | Laporan hasil Rekap SIMDALBANGDA OPD   |
|   |                                       | 17. | Draft Laporan Hasil Analisa  |
|   |                                       | 18. | Draft Laporan hasil evaluasi Pelaporan capaian realisasi SKPD  |
|   |                                       | 19. | Laporan hasil evaluasi Pelaporan capaian realisasi SKPD  |
| 5 | Jumlah                                |     | 11 Orang (termasuk struktural)   |



|   | Pelaksana                                  |    |   |
|---|--|----|---|
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1. | Kode Etik                                     |
|   |  | 2. | Maklumat Pelayanan                            |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. | Tersimpannya dokumen di data base             |
|   |  | 2. | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi            |
|   |  | 3. | Backup data secara berkala 1 bulan sekali     |
|   |  | 4. | Ruang arsip yang sesuai standar               |
|   |  | 5. | kearsipan E-Arsip                             |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. | E-Kinerja                                     |
|   |  | 2. | Evaluasi Kinerja 360 Derajat                  |
|   |  | 3. | Dilakukan penilain SKM minimal 1 tahun sekali |

|             |  |
|-------------|--|
| Lampiran No | SETDA/BAG_ADM_PEMBANGUNAN/SP/IV/2024/3 |
| Revisi ke   | 00                                     |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Administrasi Pembangunan  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pelatihan Simdalbangda**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN            |   |
|---|---|-------------------|---|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |                   |   |
| 1   | Persyaratan                             | 1.                | PEP OPD   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.                | Surat Perintah dari Kepala Bagian   |
|   |   | 2.                | Koordinasi dengan penyedia  |
|   |   | 3.                | Membuat Modul   |
|   |   | 4.                | Mengadakan Pelatihan  |
|   |   | 5.                | Asismen Pelatihan   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 2 (Dua) hari      |   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis            |   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Pelatihan PEP OPD |   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | a.                | Telp./Faks. (0271) 635964   |
|   |   | b.                | WEB ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id   |
|   |   | c.                | Langsung ke kantor  |
|   |   | d.                | Email: adm-pembangunan@surakarta.go.id  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |                   |   |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.                | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2.                | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3.                | Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 4.                | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 5.                | Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan   |
|   |   | 6.                | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |   | 7.                | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 9 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Surakarta Tahun Anggaran 2022  |
|   |   | 8.                | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |

|   |                                       |                                |  |
|---|---------------------------------------|--------------------------------|--|
|   |                                       | 9.                             | Peraturan Wali Kota Nomor 18A Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta   |
|   |                                       | 10.                            | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 34 tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring, dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur                                   |
|   |                                       | 11.                            | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 36 tahun 2021 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan Kegiatan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Surakarta  |
|   |                                       | 12.                            | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                  | 1.                             | Pendidikan minimal D3  |
|   |                                       | 2.                             | Pengalaman minimal 1 tahun   |
|   |                                       | 3.                             | Memahami tentang Pedoman Pelaksanaan APBD  |
|   |                                       | 4.                             | Ketelitian Kecermatan  |
|   |                                       | 5.                             | Keterampilan pengoperasian komputer  |
| 3 | Pengawasan Internal                   | 1.                             | Kegiatan Audit oleh Inspektorat  |
|   |                                       | 2.                             | Kegiatan Audit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |                                       | 3.                             | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas | 1.                             | ATK  |
|   |                                       | 2.                             | Komputer   |
|   |                                       | 3.                             | DPA  |
|   |                                       | 4.                             | Internet   |
|   |                                       | 5.                             | Printer  |
|   |                                       | 6.                             | Proyektor  |
|   |                                       | 7.                             | Aplikasi Simdalbangda  |
|   |                                       | 8.                             | Alamat Link Assesment  |
|   |                                       | 9.                             | Rencana atau Jadwal Kegiatan   |
|   |                                       | 10.                            | Notulensi Hasil Koordinasi   |
|   |                                       | 11.                            | Modul dan Paparan Pelatihan Aplikasi SIMDALBANGDA  |
|   |                                       | 12.                            | Cetakan Modul dan Paparan Pelatihan Aplikasi   |
|   |                                       | 13.                            | SIMDALBANGDA   |
|   |                                       | 14.                            | Konsep Surat Undangan  |
|   |                                       | 15.                            | Draft Surat Undangan   |
|   |                                       | 16.                            | Daftar Hadir   |
|   |                                       | 17.                            | Hasil Diskusi  |
|   |                                       | 18.                            | Nilai hasil assesment operator yang mengoperasikan   |
|   |                                       | 19.                            | Analisa hasil assesment pelatihan operator yang mengoperasikan SIMDALBANGDA  |
|   |                                       | 20.                            | Konsep Notulen pelatihan   |
|   |                                       | 21.                            | Draft Notulen Hasil Pelatihan Simdalbangda   |
|   |                                       | 22.                            | Notulen Hasil Pelatihan Simdalbangda   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                      | 11 Orang (termasuk struktural) |  |
| 6 | Jaminan                               | 1.                             | Kode Etik  |

|   |  |    |   |
|---|--|----|---|
|   | Pelayanan  | 2. | Maklumat Pelayanan                            |
| 7 | Jaminan<br>Keamanan<br>dan<br>Keselamatan<br>Pelayanan | 1. | Tersimpannya dokumen di data base             |
|   |  | 2. | Terbackupnya dokumen pada Aplikasi            |
|   |  | 3. | Backup data secara berkala 1 bulan sekali     |
|   |  | 4. | Ruang arsip yang sesuai standar               |
|   |  | 5. | kearsipan E-Arsip                             |
| 8 | Evaluasi<br>Kinerja<br>Pelaksana                       | 1. | E-Kinerja                                     |
|   |  | 2. | Evaluasi Kinerja 360 Derajat                  |
|   |  | 3. | Dilakukan penilain SKM minimal 1 tahun sekali |

|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_HUKUM/SP/IV/2024/1 |
| Revisi ke   | 00                           |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Hukum  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pengajuan Asman Produk Hukum Kota Surakarta**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | Terdaftar sebagai Admin pada Sistem Informasi Monitoring Asman (SIMONAS) sebagai Admin Perangkat Daerah  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendaftarkan diri dalam aplikasi Sistem Informasi Monitoring Asman (SIMONAS) sebagai Admin Perangkat Daerah</li> <li>2. Upload Softcopy Peraturan Wali Kota/ Keputusan Wali Kota atau Sekretaris Daerah ke dalam SIMONAS</li> <li>3. Upload Nota Dinas terkait Pengajuan Produk Hukum dari Kepala Perangkat Daerah</li> <li>4. Upload dokumen pendukung yang lain bila diperlukan</li> </ol>   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 9 (sembilan) hari kerja  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Produk Hukum berupa Peraturan Wali Kota/ Keputusan Wali Kota/ Keputusan Sekretaris Daerah  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telp./Faks. (0271) 651027</li> <li>b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</li> <li>c. Kunjungan Langsung</li> <li>d. Email: simonashukumsolo@gmail.com</li> <li>e. Web : simonabaghukum.surakarta.go.id</li> </ol>  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021</li> </ol> |

|   |  |    |  |
|---|--|----|--|
|   |  |    | tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 6. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah                                     |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1. | menguasai teori legal drafting pembentukan peraturan perundang-undangan  |
|   |  | 2. | menguasai komputer   |
|   |  | 3. | dapat mengoperasikan aplikasi  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1. | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat  |
|   |  | 2. | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |  | 3. | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1. | Komputer   |
|   |  | 2. | Printer  |
|   |  | 3. | ATK  |
|   |  | 4. | Aplikasi SIMONAS   |
|   |  | 5. | Jaringan Internet  |
|   |  | 6. | Almari/ Rak Arsip  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           |    | 4 (empat) orang termasuk struktural  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1. | Kode Etik  |
|   |  | 2. | Maklumat Pelayanan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. | Rekap data pelayanan   |
|   |  | 2. | Kelengkapan pengajuan pelayanan  |
|   |  | 3. | Laporan pelaksanaan pelayanan  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. | e-Kinerja  |
|   |  | 2. | Evaluasi kinerja 360 derajat   |
|   |  | 3. | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun   |

|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_HUKUM/SP/IV/2024/2 |
| Revisi ke   | 00                           |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Hukum  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum (JDIH) Kota Surakarta**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | membuka web <a href="http://jdih.surakarta.go.id">jdih.surakarta.go.id</a>   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1 Terdaftar sebagai admin JDIH di Perangkat Daerah/ Unit Kerja/ BLUD / BUMD untuk akses di <i>back end website</i>   |
|   |   | 2 Melakukan pencarian produk hukum, informasi hukum dan konsultasi hukum   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 5 (lima) hari kerja  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Informasi  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |
|   |   | a. Telp./Faks. (0271) 651027   |
|   |   | b. Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a>  |
|   |   | c. Kunjungan Langsung  |
|   |   | d. Email: <a href="mailto:simonashukumsolo@gmail.com">simonashukumsolo@gmail.com</a>   |
|   |   | e. Web : <a href="http://simonasbaghukum.surakarta.go.id">simonasbaghukum.surakarta.go.id</a>  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3. Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2012 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional  |
|   |   | 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |   | 6. Peraturan Wali Kota Nomor 27 Tahun 2020 tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kota Surakarta   |
|   |   | 7. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023   |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   |  |  | Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                     | Menguasai komputer   |
|   |  | 2.                                     | Memahami internet/ aplikasi  |
|   |  | 3.                                     | Memahami teknik pengelolaan perpustakaan   |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                     | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat  |
|   |  | 2.                                     | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |  | 3.                                     | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                     | Komputer   |
|   |  | 2.                                     | Printer  |
|   |  | 3.                                     | ATK  |
|   |  | 4.                                     | Aplikasi JDIIH   |
|   |  | 5.                                     | Jaringan Internet  |
|   |  | 6.                                     | Almari/ Rak Arsip  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 9 (sembilan) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                     | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                     | Maklumat Pelayanan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                     | Rekap data pelayanan   |
|   |  | 2.                                     | Kelengkapan pengajuan pelayanan  |
|   |  | 3.                                     | Laporan pelaksanaan pelayanan  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                     | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                     | Evaluasi kinerja 360 derajat   |
|   |  | 3.                                     | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun   |



|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_HUKUM/SP/IV/2024/3 |
| Revisi ke   | 00                           |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Hukum  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Bantuan Hukum bagi Warga Miskin Kota Surakarta**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN  |  |
|---|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | Surat permohonan dari warga ke organisasi Bantuan Hukum yang telah mengadakan MoU dengan Pemerintah Kota Surakarta atau Surat Permohonan dari warga ke Pemerintah Kota Surakarta, c.q. Bagian Hukum Setda Kota Surakarta, dengan keterangan memiliki KTP dan KK Kota Surakarta serta terdaftar dalam SK Gakin |  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1   | Pengajuan Surat Permohonan dari OBH  |
|   |   | 2   | Verifikasi dokumen Permohonan permasalahan hukum   |
|   |   | 3   | Pembuatan Perjanjian Kerjasama dengan OBH  |
|   |   | 4   | Pelaksanaan pemberian Bantuan Hukum bagi Warga Miskin  |
|   |   | 5   | Laporan Pelaksanaan Pemberian Bantuan Hukum  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 5 (lima) hari kerja   |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis  |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Putusan Pengadilan  |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:  |  |
|   |   | a.  | Telp./Faks. (0271) 651027  |
|   |   | b.  | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | c.  | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.  | Email: simonashukumsolo@gmail.com  |
| e.  | Web : simonasbaghukum.surakarta.go.id   |   |  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.  | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2.  | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3.  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 3 Tahun 2018 tentang Bantuan hukum Bagi Warga Miskin   |
|   |   | 4.  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik   |
|   |   | 5.  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah  |

|   |  |    |  |
|---|--|----|--|
|   |  |    | sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah              |
|   |  | 6. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 28 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 3 Tahun 2018 tentang Bantuan Hukum Bagi Warga Miskin             |
|   |  | 7. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1. | Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik  |
|   |  | 2. | Memahami hukum acara   |
|   |  | 3. | Memahami alur pemberian bantuan hukum bagi warga miskin  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1. | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat  |
|   |  | 2. | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |  | 3. | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1. | Komputer   |
|   |  | 2. | Printer  |
|   |  | 3. | ATK  |
|   |  | 4. | Almari/ Rak Arsip  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           |    | 6 (enam) orang termasuk struktural   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1. | Kode Etik  |
|   |  | 2. | Maklumat Pelayanan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. | Rekap data pelayanan   |
|   |  | 2. | Kelengkapan pengajuan pelayanan  |
|   |  | 3. | Laporan pelaksanaan pelayanan  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. | e-Kinerja  |
|   |  | 2. | Evaluasi kinerja 360 derajat   |
|   |  | 3. | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun   |

|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_HUKUM/SP/IV/2024/4 |
| Revisi ke   | 00                           |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Hukum  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pendampingan Pelaksanaan Pembangunan Daerah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |   |
|---|---|--|---|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |   |
| 1   | Persyaratan                             | Surat Permohonan Pendampingan dari Perangkat Daerah, ditembuskan kepada Bagian Hukum |   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1  | Permohonan Pendampingan Hukum dari OPD  |
|   |   | 2  | Verifikasi Pendampingan oleh Tim Pendampingan Hukum   |
|   |   | 3  | Permohonan Pendampingan pada Kejaksaan  |
|   |   | 4  | Pelaksanaan Pendampingan Hukum pada OPD   |
|   |   | 5  | Laporan Pelaksanaan Pendampingan Hukum  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 5 (lima) hari kerja  |   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Pendampingan Pembangunan Fisik oleh Kejaksaan  |   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |   |
|   |   | a.   | Telp./Faks. (0271) 651027   |
|   |   | b.   | Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id   |
|   |   | c.   | Kunjungan Langsung  |
|   |   | d.   | Email: simonashukumsolo@gmail.com   |
|   |   | e.   | Web : simonasbaghukum.surakarta.go.id   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |   |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.   | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 2.   | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |   | 3.   | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 3 Tahun 2018 tentang Bantuan hukum Bagi Warga Miskin  |
|   |   | 4.   | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |   | 5.   | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |

|   |  |                                    |  |
|---|--|------------------------------------|--|
|   |  | 6.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 42 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD                          |
|   |  | 7.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer   |
|   |  | 2.                                 | Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik  |
|   |  | 3.                                 | Memahami Alur Pelaksanaan Pendampingan Hukum   |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat  |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |  | 3.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                 | Komputer   |
|   |  | 2.                                 | Printer  |
|   |  | 3.                                 | ATK  |
|   |  | 4.                                 | Almari/ Rak Arsip  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 6 (enam) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Rekap data pelayanan   |
|   |  | 2.                                 | Kelengkapan pengajuan pelayanan  |
|   |  | 3.                                 | Laporan pelaksanaan pelayanan  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                 | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                 | Evaluasi kinerja 360 derajat   |
|   |  | 3.                                 | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun   |

|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_TAPEM/SP/IV/2024/1 |
| Revisi ke   | 00                           |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Tata Pemerintahan  
 Jenis Pelayanan : **Fasilitasi Perjalanan ke Luar Negeri Bagi Wali Kota, Wakil Wali Kota, dan ASN**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|---|---|---|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |   |
| 1   | Persyaratan                             | Pengajuan Nota Dinas dengan dilampirkan Surat Undangan Kegiatan/Acara, Kerangka Acuan Kerja (KAK/ToR), Jadwal Acara, Salinan DPA, Rincian Biaya Perjalanan Dinas (Apabila PDLN menggunakan APBD)  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengajuan permohonan dan berkas kelengkapan kepada Kepala Daerah</li> <li>2. Kepala Daerah menandatangani surat permohonan ijin PDLN yang ditujukan kepada Gubernur</li> <li>3. Petugas mengirim berkas permohonan dan kelengkapannya melalui aplikasi SEDUNIA</li> <li>4. Petugas mengambil surat ijin PDLN dan exit permit ke Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Luar Negeri</li> </ol>   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 (satu) Bulan  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Surat Izin PDLN, Passport Dinas dan Exit Permit   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telp./Faks. (0271) 656246</li> <li>b. Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a></li> <li>c. Kunjungan Langsung</li> </ol>   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |   |
| 1   | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2019 tentang Tata Cara Perjalanan Dinas ke Luar Negeri di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah</li> </ol> |

|   |  |                                    |  |
|---|--|------------------------------------|--|
|   |  |                                    | Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah   |
|   |  | 6.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pedoman PDLN bagi ASN, Wali Kota, Wakil Wali Kota, Pimpinan dan Anggota DPRD Kota Surakarta   |
|   |  | 7.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                 | Mampu mengoperasikan komputer/laptop   |
|   |  | 2.                                 | Memiliki kemampuan komunikasi yang baik  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                 | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat  |
|   |  | 2.                                 | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015   |
|   |  | 3.                                 | Kegiatan Tinjauan Manajemen  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                 | Komputer   |
|   |  | 2.                                 | Printer  |
|   |  | 3.                                 | ATK  |
|   |  | 4.                                 | Internet   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 5 (lima) orang termasuk struktural |  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                 | Kode Etik  |
|   |  | 2.                                 | Maklumat Pelayanan   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                 | Rekap data pelayanan   |
|   |  | 2.                                 | Kelengkapan pengajuan pelayanan  |
|   |  | 3.                                 | Laporan pelaksanaan pelayanan  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                 | e-Kinerja  |
|   |  | 2.                                 | Evaluasi kinerja 360 derajat   |
|   |  | 3.                                 | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun   |

|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_TAPEM/SP/IV/2024/2 |
| Revisi ke   | 00                           |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Tata Pemerintahan  
 Jenis Pelayanan : **Fasilitasi Kerjasama Daerah dengan Daerah Lain, Pihak Ketiga dan Sinergi dengan Pemerintah Pusat**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | Surat Penawaran Kerjasama yang dilampiri Kerangka Acuan Kerja (KAK/ToR) atau Studi Kelayakan (Prakarsa dari Pihak ketiga)  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat penawaran kerjasama dan KAK dikaji/ditelaah oleh TKKSD</li> <li>2. Surat tanggapan atas penawaran kerjasama disampaikan kepada pemrakarsa</li> <li>3. Penyusunan dan pembahasan kesepakatan bersama oleh TKKSD dan mitra</li> <li>4. Penandatanganan kesepakatan bersama oleh kepala daerah dan mitra</li> <li>5. Penyusunan Perjanjian Kerja Sama</li> <li>6. Penandatanganan perjanjian kerjasama oleh kepala OPD pelaksana kerjasama dan mitra</li> </ol> |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 (satu) Bulan   |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Kesepakatan Bersama dan Perjanjian Kerjasama   |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telp./Faks. (0271) 656246</li> <li>b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</li> <li>c. Kunjungan Langsung</li> </ol>   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah</li> <li>4. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah</li> </ol>  |

|   |  |                                     |   |
|---|--|-------------------------------------|---|
|   |  | 5.                                  | Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah dengan Daerah Lain dan Kerja Sama Daerah dengan Pihak Ketiga   |
|   |  |                                     | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 6.                                  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 7.                                  | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah  |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                  | Memiliki pendidikan minimal S1  |
|   |  | 2.                                  | Memiliki kemampuan komunikasi dan negosiasi yang baik   |
|   |  | 3.                                  | Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.                                  | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                  | Komputer  |
|   |  | 2.                                  | Printer   |
|   |  | 3.                                  | ATK   |
|   |  | 4.                                  | Internet  |
|   |  | 5.                                  | LCD Proyektor   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 4 (empat) orang termasuk struktural |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                  | Kode Etik   |
|   |  | 2.                                  | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                  | Rekap data pelayanan  |
|   |  | 2.                                  | Kelengkapan pengajuan pelayanan   |
|   |  | 3.                                  | Laporan pelaksanaan pelayanan   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                  | e-Kinerja   |
|   |  | 2.                                  | Evaluasi kinerja 360 derajat  |
|   |  | 3.                                  | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun  |



|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_TAPEM/SP/IV/2024/3 |
| Revisi ke   | 00                           |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Tata Pemerintahan  
 Jenis Pelayanan : **Fasilitasi Penyusunan LPPD, LKPJ, RLPPD dan Laporan Penerapan SPM**

| NO  | KOMPONEN   | URAIAN   |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
|---|--|--|----|--|----|--|----|---|----|---|----|-----------------------------------|----|---|----|--------------------------------------|----|--|----|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |  |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 1   | Persyaratan  | Data Capaian IKK LPPD, LKPJ, penerapan SPM, laporan realisasi anggaran, data kependudukan, data kepegawaian, data pelaksanaan tugas pembantuan   |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur   | <table border="1"> <tr><td>1.</td><td>Pemeriksaan data laporan dari Perangkat Daerah</td></tr> <tr><td>2.</td><td>Penyusunan konsep awal laporan tingkat kota</td></tr> <tr><td>3.</td><td>Reviu LPPD oleh APIP</td></tr> <tr><td>4.</td><td>Penyusunan konsep akhir laporan tingkat kota</td></tr> <tr><td>5.</td><td>Pengesahan laporan oleh Wali Kota</td></tr> <tr><td>6.</td><td>Penyampaian dokumen LPPD dan Laporan Penerapan SPM kepada Mendagri melalui Gubernur</td></tr> <tr><td>7.</td><td>Penyampaian dokumen LKPJ kepada DPRD</td></tr> <tr><td>8.</td><td>Penayangan RLPPD pada media cetak/online</td></tr> <tr><td>9.</td><td>Mengunggah dokumen LPPD pada laman <a href="https://elppd.kemendagri.go.id/">https://elppd.kemendagri.go.id/</a></td></tr> </table> | 1. | Pemeriksaan data laporan dari Perangkat Daerah   | 2. | Penyusunan konsep awal laporan tingkat kota  | 3. | Reviu LPPD oleh APIP  | 4. | Penyusunan konsep akhir laporan tingkat kota                                    | 5. | Pengesahan laporan oleh Wali Kota | 6. | Penyampaian dokumen LPPD dan Laporan Penerapan SPM kepada Mendagri melalui Gubernur | 7. | Penyampaian dokumen LKPJ kepada DPRD | 8. | Penayangan RLPPD pada media cetak/online | 9. | Mengunggah dokumen LPPD pada laman <a href="https://elppd.kemendagri.go.id/">https://elppd.kemendagri.go.id/</a> |
| 1.  | Pemeriksaan data laporan dari Perangkat Daerah   |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 2.  | Penyusunan konsep awal laporan tingkat kota  |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 3.  | Reviu LPPD oleh APIP   |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 4.  | Penyusunan konsep akhir laporan tingkat kota   |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 5.  | Pengesahan laporan oleh Wali Kota  |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 6.  | Penyampaian dokumen LPPD dan Laporan Penerapan SPM kepada Mendagri melalui Gubernur  |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 7.  | Penyampaian dokumen LKPJ kepada DPRD   |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 8.  | Penayangan RLPPD pada media cetak/online   |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 9.  | Mengunggah dokumen LPPD pada laman <a href="https://elppd.kemendagri.go.id/">https://elppd.kemendagri.go.id/</a>   |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan   | 3 (tiga) bulan   |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 4   | Biaya/Tarif  | Gratis   |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 5   | Produk Pelayanan   | Dokumen Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban, Ringkasan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Laporan Penerapan SPM  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan  | Melalui: <table border="1"> <tr><td>a.</td><td>Telp./Faks. (0271) 641459</td></tr> <tr><td>b.</td><td>Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a></td></tr> <tr><td>c.</td><td>Kunjungan Langsung</td></tr> <tr><td>d.</td><td>Email: <a href="mailto:tapem.surakarta@gmail.com">tapem.surakarta@gmail.com</a></td></tr> </table>   | a. | Telp./Faks. (0271) 641459  | b. | Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a> | c. | Kunjungan Langsung  | d. | Email: <a href="mailto:tapem.surakarta@gmail.com">tapem.surakarta@gmail.com</a> |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| a.  | Telp./Faks. (0271) 641459  |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| b.  | Web ULAS: <a href="http://pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id">pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id</a>   |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| c.  | Kunjungan Langsung   |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| d.  | Email: <a href="mailto:tapem.surakarta@gmail.com">tapem.surakarta@gmail.com</a>  |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |  |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 1   | Dasar Hukum  | <table border="1"> <tr><td>1.</td><td>Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta</td></tr> <tr><td>2.</td><td>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</td></tr> <tr><td>3.</td><td>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah</td></tr> <tr><td>4.</td><td>Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 tentang</td></tr> </table>  | 1. | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta | 2. | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  | 3. | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah | 4. | Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 tentang                                |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 1.  | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 2.  | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 3.  | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah  |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |
| 4.  | Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 tentang   |  |    |  |    |  |    |   |    |   |    |                                   |    |   |    |                                      |    |  |    |  |

|   |  |                                     |   |
|---|--|-------------------------------------|---|
|   |  |                                     | Laporan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah  |
|   |  | 5.                                  | Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal  |
|   |  | 6.                                  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 7.                                  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 8.                                  | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah  |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                  | Memiliki kemampuan mengolah data dengan komputer (numerik)  |
|   |  | 2.                                  | Memiliki kemampuan menelaah data  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.                                  | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3.                                  | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                  | Komputer  |
|   |  | 2.                                  | Printer   |
|   |  | 3.                                  | ATK   |
|   |  | 4.                                  | Jaringan internet   |
|   |  | 5.                                  | Almari/Rak Arsip  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 7 (tujuh) orang termasuk struktural |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                  | Kode Etik   |
|   |  | 2.                                  | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                  | Tersimpannya dokumen di data base   |
|   |  | 2.                                  | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan   |
|   |  | 3.                                  | e-Arsip   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                  | e-Kinerja   |
|   |  | 2.                                  | Evaluasi kinerja 360 derajat  |
|   |  | 3.                                  | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun  |

|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_TAPEM/SP/IV/2024/4 |
| Revisi ke   | 00                           |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Tata Pemerintahan

Jenis Pelayanan : **Usulan Kegiatan TNI Manunggal Membangun Desa (TMMD)**

**dan Karya Bhakti Daerah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|---|---|---|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |   |
| 1   | Persyaratan                             | Surat Usulan dari Kelurahan   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1. Disposisi Pimpinan   |
|   |   | 2. Koordinasi dengan OPD terkait  |
|   |   | 3. Survey atau Tinjauan Lapangan ke wilayah yang diusulkan  |
|   |   | 4. Penyusunan Dokumen Hasil Survey atau Tinjauan Lapangan   |
|   |   | 5. Penyampaian Dokumen Hasil Survey atau Tinjauan Lapangan kepada Pimpinan  |
|   |   | 6. Penentuan/ Pemilihan Lokasi sasaran tahun selanjutnya oleh Pimpinan  |
|   |   | 7. Penyusunan Nota Dinas pengajuan anggaran atas lokasi sasaran yang disetujui  |
|   |   | 8. Pengisian usulan Kegiatan TMMD melalui aplikasi SSO  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 3 (tiga) bulan  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Dokumen Rencana Umum Kegiatan TMMD/KBD  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui   |
|   |   | a. Telp./Faks. (0271) 641459  |
|   |   | b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | c. Kunjungan Langsung   |
|   |   | d. Email: tapem.surakarta@gmail.com   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |   |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
|   |   | 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem   |

|   |  |    |   |
|---|--|----|---|
|   |  |    | Perencanaan Pembangunan Nasional  |
|   |  | 5. | Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan  |
|   |  | 6. | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah   |
|   |  | 7. | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 8. | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 9. | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah  |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1. | Memiliki kemampuan mengolah data dengan komputer (numerik)  |
|   |  | 2. | Memiliki kemampuan komunikasi publik  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1. | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2. | Kegiatan tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1. | Komputer  |
|   |  | 2. | Printer   |
|   |  | 3. | Kamera  |
|   |  | 4. | ATK   |
|   |  | 5. | Almari/ Rak Arsip   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           |    | 6 (enam) orang termasuk struktural  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1. | Kode etik   |
|   |  | 2. | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. | Tersimpannya dokumen di data base   |
|   |  | 2. | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan   |
|   |  | 3. | e- Arsip  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. | e- Kinerja  |
|   |  | 2. | Evaluasi kinerja 360 derajat  |
|   |  | 3. | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun  |

|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_TAPEM/SP/IV/2024/5 |
| Revisi ke   | 00                           |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Tata Pemerintahan

Jenis Pelayanan : **Permohonan Data dan Informasi Administrasi**

**Kewilayahan**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN   |
|---|---|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |  |
| 1   | Persyaratan                             | Surat Permohonan Data/Informasi Administrasi Kewilayahan   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1. Disposisi Pimpinan  |
|   |   | 2. Penyiapan Data/Informasi Administrasi Kewilayahan   |
|   |   | 3. Penyampaian Data/Informasi Administrasi Kewilayahan Kepada pemohon  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 (satu) sampai 3 (tiga) hari kerja  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Data/Informasi terkait Administrasi Kewilayahan (Peta Batas Wilayah, Koordinat Pilar Batas, Kode Wilayah, Unsur Rupabumi, Data wilayah RT/RW)                                    |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui:   |
|   |   | a. Telp./Faks. (0271) 641459   |
|   |   | b. Web ULAS : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id  |
|   |   | c. Kunjungan Langsung  |
|   |   | d. Email: tapem.surakarta@gmail.com  |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah - daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan  |
|   |   | 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah   |
|   |   | 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 141 Tahun 2017 tentang Penegasan Batas Daerah  |
|   |   | 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 49 Tahun 2016 tentang Batas Daerah Kabupaten Sukoharjo dengan Kota Surakarta Provinsi Jawa Tengah                          |
|   |   | 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 13 Tahun 2013 tentang Batas Daerah Kabupaten Karanganyar dengan Kota Surakarta Provinsi Jawa Tengah                        |
|   |   | 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 6 Tahun 2013 tentang Batas Daerah Kabupaten Boyolali dengan Kota Surakarta Provinsi Jawa Tengah                            |

|   |  |                                     |   |
|---|--|-------------------------------------|---|
|   |  | 8.                                  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 9.                                  | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 10.                                 | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah  |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.                                  | Memiliki Kemampuan mengoperasikan <i>software</i> Arc-GIS   |
|   |  | 2.                                  | Memiliki Kemampuan mengoperasikan <i>GPS hand held</i>  |
|   |  | 3.                                  | Memiliki Kemampuan mengolah data dengan komputer (numerik)  |
|   |  | 4.                                  | Memiliki kemampuan komunikasi publik  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.                                  | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.                                  | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.                                  | Komputer  |
|   |  | 2.                                  | Printer   |
|   |  | 3.                                  | ATK   |
|   |  | 4.                                  | Jaringan internet   |
|   |  | 5.                                  | <i>GPS hand held</i>  |
|   |  | 6.                                  | Almari Arsip  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 4 (empat) orang termasuk struktural |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.                                  | Kode Etik   |
|   |  | 2.                                  | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.                                  | Tersimpannya dokumen di data base   |
|   |  | 2.                                  | Ruang Arsip yang sesuai standar kearsipan   |
|   |  | 3.                                  | e- Arsip  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1.                                  | e- Kinerja  |
|   |  | 2.                                  | Evaluasi kinerja 360 derajat  |
|   |  | 3.                                  | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun  |

|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_KESRA/SP/IV/2024/1 |
| Revisi ke   | 00                           |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Kesejahteraan Rakyat  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitas Pengusulan Dana Hibah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN                |  |
|---|---|-----------------------|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b>                     |   |                       |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.                    | Surat permohonan hibah kepada Wali Kota Surakarta  |
|   |   | 2.                    | Proposal   |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.                    | Pengajuan Proposal Dana Hibah kepada Wali Kota Surakarta   |
|   |   | 2.                    | Proses Verifikasi Proposal Dana Hibah di BPKAD   |
|   |   | 3.                    | Penerimaan Proposal Dana Hibah yang sesuai dengan tugas dan fungsi dari Bagian Kesejahteraan Rakyat dari BPKAD   |
|   |   | 4.                    | Verifikasi Proposal Dana Hibah di Bagian Kesejahteraan Rakyat sebagai dasar penentuan nominal yang disetujui yang sesuai dengan jumlah anggaran                              |
|   |   | 5.                    | Pembuatan Nota Dinas Pengusulan Calon Penerima Dana Hibah melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat  |
|   |   | 6.                    | Proses memasukkan data Calon Penerima Dana Hibah sesuai dengan Nota Dinas yang telah disetujui ke dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran   |
|   |   | 7.                    | Pembuatan Surat Keputusan Wali Kota tentang Penerima Dana Hibah melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat  |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 tahun               |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis                |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Pengusulan Dana Hibah |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui               |  |
|   |   | a.                    | Telp./Faks. (0271) 655398  |
|   |   | b.                    | Web ULAS : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id   |
|   |   | c.                    | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.                    | Email : bagiankesrasurakarta@gmail.com   |
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |   |                       |  |
| 1   | Dasar Hukum                             | 1.                    | Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta |
|   |   | 2.                    | Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah  |
|   |   | 3.                    | Undang-Undang No. 7 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara   |

|   |  |             |   |
|---|--|-------------|---|
|   |  | 4.          | Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 5.          | Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |  | 6.          | Peraturan Pemerintah Daerah No. 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah   |
|   |  | 7.          | Permendagri No. 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari APBD   |
|   |  | 8.          | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |  | 9.          | Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |  | 10.         | Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 2.2 Tahun 2023 tentang Tata Cara Penganggaran, Pelaksanaan dan Penatausahaan, Pelaporan dan Pertanggungjawaban Serta Monitoring dan Evaluasi Hibah dan Bantuan Sosial Yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah                |
|   |  | 11.         | Peraturan Wali Kota Surakarta No. 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah  |
| 2 | Kompetensi Pelaksana                       | 1.          | Memahami Peraturan tentang Tata Cara Penganggaran, Pelaksanaan dan Penatausahaan, Pelaporan dan Pertanggungjawaban serta Monitoring dan Evaluasi Hibah dan Bantuan Sosial   |
|   |  | 2.          | Disiplin dan teliti   |
|   |  | 3.          | Memiliki Integritas dan tanggung jawab  |
|   |  | 4.          | Mampu berkomunikasi dengan baik, ramah dan sopan  |
| 3 | Pengawasan Internal                        | 1.          | Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |  | 2.          | Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |  | 3.          | Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4 | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas      | 1.          | Komputer/ Laptop  |
|   |  | 2.          | Printer   |
|   |  | 3.          | Alat Tulis Kantor   |
|   |  | 4.          | Lemari/ Rak Arsip   |
|   |  | 5.          | Internet  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | 9 Pelaksana |   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1.          | Kode Etik   |
|   |  | 2.          | Maklumat Pelayanan  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1.          | Rekap Data Pelayanan  |
|   |  | 2.          | Kelengkapan Pengajuan Layanan   |
|   |  | 3.          | Laporan Pelaksanaan Pelayanan   |



|   |                            |    |  |
|---|----------------------------|----|--|
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. | e-Kinerja  |
|   |                            | 2. | Evaluasi kinerja 360 derajat                         |
|   |                            | 3. | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| Lampiran No | SETDA/BAG_KESRA/SP/IV/2024/2 |
| Revisi ke   | 00                           |

Nama Unit Pelayanan : Bagian Kesejahteraan Rakyat  
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitas Pencairan Dana Hibah**

| NO  | KOMPONEN                                | URAIAN                |  |
|---|---|-----------------------|--|
| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi</b> |   |                       |  |
| 1   | Persyaratan                             | 1.                    | Surat Keputusan Wali Kota tentang Penerima Dana Hibah melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat            |
|   |   | 2.                    | Dokumen Pencairan Dana Hibah yang sesuai dengan Peraturan  |
| 2   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | 1.                    | Sosialisasi kepada Penerima Dana Hibah melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat                           |
|   |   | 2.                    | Pengumpulan dan Verifikasi Dokumen dari Penerima Dana Hibah yang akan melakukan pencairan dana hibah |
|   |   | 3.                    | Pembuatan NPHD   |
|   |   | 4.                    | Pembuatan Nota Dinas Pencairan Dana Hibah  |
|   |   | 5.                    | Melakukan Pencarian Dana Hibah melalui Proses Keuangan secara LS                                     |
|   |   | 6.                    | Menerima SP2D Pencairan Dana Hibah dari BPKAD dan menginformasikan kepada Penerima                   |
|   |   | 7.                    | Melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap Penerima Dana Hibah                                       |
|   |   | 8.                    | Mengumpulkan Laporan Pertanggung Jawaban Dana Hibah (LPJ) dari Penerima Dana Hibah                   |
|   |   | 9.                    | Membuat Laporan Kegiatan   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 tahun               |  |
| 4   | Biaya/Tarif                             | Gratis                |  |
| 5   | Produk Pelayanan                        | Pengusulan Dana Hibah |  |
| 6   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | Melalui               |  |
|   |   | a.                    | Telp./Faks. (0271) 655398  |
|   |   | b.                    | Web ULAS : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id   |
|   |   | c.                    | Kunjungan Langsung   |
|   |   | d.                    | Email : bagiankesrasurakarta@gmail.com   |

| <b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi:</b> |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
|   |                                       | 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat, dan Daerah Istimewa Yogyakarta  |
| 1   | Dasar Hukum                           | 2. Undang-Undang No. 7 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara  |
|   |                                       | 3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  |
|   |                                       | 4. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah   |
|   |                                       | 5. Peraturan Pemerintah Daerah No. 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah   |
|   |                                       | 6. Permendagri No. 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari APBD   |
|   |                                       | 7. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik  |
|   |                                       | 8. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah |
|   |                                       | 9. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 2.2 Tahun 2023 tentang Tata Cara Penganggaran, Pelaksanaan dan Penatausahaan, Pelaporan dan Pertanggungjawaban Serta Monitoring dan Evaluasi Hibah dan Bantuan Sosial Yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah                |
|   |                                       | 10. Peraturan Wali Kota Surakarta No. 14 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah   |
|   |                                       | 2  |
| 2. Disiplin dan teliti  |                                       |  |
| 3. Memiliki Integritas dan tanggung jawab   |                                       |  |
| 4. Mampu berkomunikasi dengan baik, ramah dan sopan   |                                       |  |
| 3   | Pengawasan Internal                   | 1. Kegiatan diaudit oleh Inspektorat   |
|   |                                       | 2. Kegiatan diaudit Mutu Internal ISO 9001:2015  |
|   |                                       | 3. Kegiatan Tinjauan Manajemen   |
| 4   | Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas | 1. Komputer/ Laptop  |
|   |                                       | 2. Printer   |
|   |                                       | 3. Alat Tulis Kantor   |
|   |                                       | 4. Lemari/ Rak Arsip   |
|   |                                       | 5. Internet  |

|   |  |    |  |
|---|--|----|--|
|   | Pelayanan                                  | 2. | Maklumat Pelayanan                                   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | 1. | Rekap Data Pelayanan                                 |
|   |  | 2. | Kelengkapan Pengajuan Layanan                        |
|   |  | 3. | Laporan Pelaksanaan Pelayanan                        |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. | e-Kinerja  |
|   |  | 2. | Evaluasi kinerja 360 derajat                         |
|   |  | 3. | Dilakukan penilaian SKM 4 (empat) kali dalam setahun |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURAKARTA,



BUDI MURTONO