



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Gajah Mada No. 1 Denpasar
Telpon. (0361) 234831 Fax (0361) 221534
www.denpasarkota.go.id, email: setda@denpasarkota.go.id

SEKRETARIS DAERAH KOTA DENPASAR,

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA DENPASAR

NOMOR : 188.4/726/ORG/2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

- 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, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Denpasar perlu disusun Standar Pelayanan Publik (SPP) di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Denpasar;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Standar Pelayanan Publik (SPP);
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3465);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Denpasar Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Denpasar Nomor 8);
7. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2016 Nomor 43), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Walikota Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2020 Nomor 1);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Publik (SPP) pada Sekretariat Daerah Kota Denpasar sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik (SPP) pada Sekretariat Daerah Kota Denpasar meliputi ruang lingkup pelayanan :
a. Barang;
b. Jasa; dan
c. Administratif.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik (SPP) sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan Ini wajib dilaksanakan oleh Sekretariat Daerah Kota Denpasar dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Denpasar
pada tanggal 4 Nopember 2021



Sekretaris Daerah Kota Denpasar,

Ida Bagus Alit Wiradana, S.Sos, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19651110 198602 1 012

Tembusan disampaikan kepada :

- Yth. 1. Walikota Denpasar
2. Wakil Walikota Denpasar
3. Ketua Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Denpasar
4. Inspektur Kota Denpasar
5. Kepala Bappeda Kota Denpasar
6. Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar
7. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Denpasar
8. Arsip

Lampiran : Keputusan Sekretaris Daerah Kota Denpasar
Nomor : 188.4/726/ORG/2021
Tanggal : 4 Nopember 2021

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP) SEKRETARIAT DAERAH KOTA DENPASAR

A. PENDAHULUAN

Sekretariat Daerah Kota Denpasar merupakan Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan pembangunan daerah berdasarkan Konsep Sewakadarma untuk mewujudkan Kota Kreatif berbasis budaya menuju Denpasar Maju. Dalam era globalisasi dengan lingkungan yang selalu berubah mendorong timbulnya reformasi di berbagai aspek kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satunya adalah perkembangan sistem pemerintahan sejalan dengan paradigma yang berkembang di masyarakat, yang mengharuskan terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*), sehingga manajemen pemerintahan dan pembangunan terselenggara secara berdaya guna dan berhasil guna. *Good governance* yang bercirikan antara lain demokratis, desentralistik, transparan serta pemberdayaan masyarakat, mewajibkan adanya sistem akuntabilitas pada seluruh jajaran aparat, baik di Pusat maupun di Daerah.

Susunan organisasi Sekretariat Daerah Kota Denpasar diatur dalam Peraturan Walikota Denpasar Nomor 4 Tahun 2020 yang merupakan Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah dari seluruh Perangkat Daerah yang ada salah satunya adalah Sekretariat Daerah Kota Denpasar yang merupakan Perangkat Daerah yang menangani pembangunan.

Adapun susunan organisasi Sekretariat Daerah Kota Denpasar terdiri dari:

1. Sekretaris Daerah;
2. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat (Asisten I)
 - a. Bagian Kesejahteraan Rakyat (terdiri dari : Sub Bagian Bina Mental Spiritual, Sub Bagian Kesejahteraan Sosial dan Sub Bagian Kesejahteraan Masyarakat);
 - b. Bagian Tata Pemerintahan (terdiri dari : Sub Bagian Administrasi Pemerintahan, Sub Bagian Administrasi Kewilayahan dan Sub Bagian Otonomi Daerah);
 - c. Bagian Hukum (terdiri dari : Sub Bagian Perundang-Undangan, Sub Bagian Bantuan Hukum dan Hak Asasi Manusia dan Sub Bagian Dokumentasi dan Informasi);
 - d. Bagian Kerja Sama (terdiri dari : Sub Bagian Fasilitas Kerja Sama Dalam Negeri, Sub Bagian Fasilitas Kerja Sama Luar Negeri dan Sub Bagian Evaluasi Kerja Sama).
3. Asisten Perekonomian dan Pembangunan (Asisten II)
 - a. Bagian Perekonomian (terdiri dari : Sub Bagian Pembinaan BUMD dan BLUD, Sub Bagian Pengendalian dan Distribusi Perekonomian dan Sub Bagian Produksi Daerah dan Pengawasan Ekonomi Mikro Kecil);
 - b. Bagian Administrasi Pembangunan (terdiri dari : Sub Bagian Penyusunan Program, Sub Bagian Pengendalian Program, dan Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan);
 - c. Bagian Pengadaan Barang / Jasa (terdiri dari : Sub Bagian Pengelolaan Pengadaan Barang / Jasa, Sub Bagian Pengelolaan

- Layanan Pengadaan Secara Elektronik, dan Sub Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang / Jasa).
4. Asisten Administrasi Umum (Asisten III)
 - a. Bagian Umum (terdiri dari : Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian; Sub Bagian Perlengkapan dan Perawatan dan Sub Bagian Keuangan);
 - b. Bagian Organisasi (terdiri dari : Sub Bagian Kelembagaan dan Analisa Jabatan; Sub Bagian Pelayanan Publik dan Tata Laksana dan Sub Bagian Kinerja dan Reformasi Birokrasi);
 - c. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (terdiri dari : Sub Bagian Protokol, Sub Bagian Komunikasi Pimpinan dan Sub Bagian Dokumentasi Pimpinan).
 5. Susunan Organisasi Staf Ahli (terdiri dari : Staf Ahli Bidang Pemerintahan dan Hukum; Staf Ahli Bidang Pembangunan dan Perekonomian; dan Staf Ahli Bidang Kesejahteraan Rakyat dan Sumber Daya Manusia.
 6. Kelompok Jabatan Fungsional Sekretariat Daerah mempunyai fungsi sebagai berikut :
 1. Pengoordinasian penyusunan kebijakan daerah;
 2. Pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah;
 3. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah;
 4. Pelayanan administratif dan pembinaan aparatur sipil negara pada instansi daerah; dan
 5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. STANDAR PELAYANAN

Sekretariat Daerah Kota Denpasar melayani 34 (tiga puluh empat) jenis pelayanan dan 14 (empat belas) Komponen Standar Pelayanan, yaitu :

1. Jenis Pelayanan

- 1) Layanan Konsultasi Pengisian Indikator Kinerja Kunci Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
- 2) Aplikasi Hibah Bansos Online (E-Monalisa);
- 3) Alur Permohonan Pengajuan Puna;
- 4) Pengajuan Draft Keputusan Walikota;
- 5) Pengajuan Peraturan Walikota;
- 6) Pengajuan Peraturan Daerah;
- 7) Penanganan Permasalahan Hukum
- 8) Layanan Kesepakatan Bersama;
- 9) Layanan Perjanjian Kerja Sama Daerah;
- 10) Fasilitasi Tanggung Jawab Sosial Lingkungan/CSR;
- 11) Layanan Kerja Sama Sister City, Pihak Ketiga, Lembaga Asing;
- 12) Konsultasi Bidang Perekonomian;
- 13) Produk Layanan KARMA SIMANIS (Layanan Progres Fisik dan keuangan Perangkat Daerah serta Layanan Sosialisasi/Pelatihan);
- 14) Klinik Konsultasi Pengadaan Barang/Jasa Plus;
- 15) Pengajuan dan Review Rencana Pelaksanaan Pengadaan (RPP);
- 16) Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah melalui Penyedia;
- 17) Layanan Pendaftaran dan Verifikasi Penyedia;
- 18) Layanan Penggunaan Fasilitas dan Pelatihan LPSE;
- 19) Layanan Pemberian Akses Bagi Pengguna SPSE di Internal Pemerintah Kota Denpasar;
- 20) Pelayanan Surat Menyurat;
- 21) Pelayanan Kepegawaian;
- 22) Pelayanan Peminjaman Aset Sekretariat Daerah Kota Denpasar (Ruang Rapat, Sound System, Perlengkapan Rapat Virtual dan Kendaraan);

- 23) Layanan administrasi Keuangan;
- 24) Permohonan Konsumsi;
- 25) Permohonan Peminjaman Tenda, Meja dan Kursi;
- 26) Layanan Konsultasi Kelembagaan dan Analisis Jabatan;
- 27) Layanan Konsultasi Kinerja dan Reformasi Birokrasi;
- 28) Layanan Konsultasi Pelayanan Publik dan Tata Laksana;
- 29) Permohonan Publikasi;
- 30) Permohonan Liputan;
- 31) Permohonan Dokumentasi dan Media Internal;
- 32) Perjalanan Dinas Internal;
- 33) Penerimaan Tamu dan Jamuan Tamu;
- 34) Permohonan MC.

2. Komponen Standar Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan, Sekretariat Daerah Kota Denpasar menetapkan dan menerapkan komponen Standar Pelayanan yang dibedakan menjadi 2 (dua) bagian, yaitu :

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi :

1. Persyaratan

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan harus dapat dipenuhi baik teknis maupun administrasi, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya. Persyaratan terlampir.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam memberikan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur adalah merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk setiap jenis layanan. Untuk menunjang dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme dan prosedur harus didukung SOP (Standar Operating Prosedur) dengan memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas. Sistem, Mekanisme dan Prosedur terlampir.

3. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu dan penyelesaian penyelenggaraan pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Denpasar terlampir.

4. Biaya / Tarif

Seluruh penyelenggaraan pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Denpasar tidak dipungut biaya (gratis), kecuali pada Layanan Permohonan Publikasi (pelayanan permohonan gratis, tetapi biaya publikasi sesuai media).

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Denpasar terdiri dari 34 (tiga puluh empat) produk pelayanan.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Denpasar menggunakan aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi :

1. Dasar Hukum

a. Dasar Hukum alur pelayanan pada Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Denpasar, antara lain :

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 tentang Laporan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 tentang Laporan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 228);
- Pedoman Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun 2020;
- Keputusan Walikota Denpasar Nomor 188.45/112/HK/2021 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban dan ringkasan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun 2020.

b. Dasar Hukum alur pelayanan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Denpasar, antara lain :

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, Nomor 77 Tahun 2020, Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah;
- Peraturan Walikota Denpasar Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penganggaran, Pelaksanaan, dan Penatausahaan, Pelaporan, dan Pertanggungjawaban serta Monitoring Hibah dan Bantuan Sosial;
- Keputusan Walikota Denpasar, Nomor : 188.45/1897/HK/2019 tentang Pembentukan Tim Pengelola dan Penetapan Pengguna Sistem Aplikasi Hibah Bansos Online (E-Monalisa).

c. Dasar Hukum alur pelayanan pada Bagian Hukum Setda Kota Denpasar, antara lain :

- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah.

- Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 11 Tahun 2016 tentang Bantuan Hukum;
 - Peraturan Walikota Denpasar Nomor 23 Tahun 2021 tentang Pemberian Bantuan Hukum bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Daerah
- d. Dasar Hukum alur pelayanan pada Bagian Kerjasama Setda Kota Denpasar, antara lain :
- PP 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah;
 - UU 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas;
 - UU Cipta Kerja Nomor 11 tahun 2020;
 - 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 Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah Dengan Pemerintah Daerah Di Luar Negeri Dan Kerja Sama Daerah Dengan Lembaga Di Luar Negeri
- e. Dasar Hukum alur pelayanan pada Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Denpasar, antara lain :
- Keputusan Walikota Denpasar Nomor 188.45/184/HK/2021 tentang Pembentukan Tim Evaluasi dan Pengawasan Realisasi Anggaran di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar.
- f. Dasar Hukum alur pelayanan pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kota Denpasar, yaitu :
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 112 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa di Lingkungan Pemerintah Daerah Propinsi dan Kabupaten Kota;
 - Peraturan LKPP Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia;
 - Peraturan LKPP Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa;
 - Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - Undang-Undang RI Nomor 30 tentang Administrasi Pemerintahan;
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
 - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
 - Perlem LKPP No. 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa;
 - Peraturan Kepala LKPP Nomor 9 Tahun 2015 tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;

- Perlem LKPP Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Melalui Penyedia;
 - Keputusan Deputi II Nomor 19 Tahun 2021 tentang Panduan Penyesuaian Penggunaan Aplikasi SPSE Versi 4.4 dan 4.3 untuk Pelaksanaan Tender/Seleksi Berdasarkan Perlem LKPP Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Melalui Penyedia;
 - Surat Keputusan Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kota Denpasar Nomor : 188.45/189/PBJ tentang Pembentukan Tim Pengelola Klinik Konsultasi PBJ Plus;
 - Perlem LKPP Nomor 9 Tahun 2021 tentang Toko Daring dan Katalog Elektronik Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
- g. Dasar Hukum alur pelayanan pada Bagian Perekonomian Setda Kota Denpasar, antara lain :
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah.
- h. Dasar Hukum alur pelayanan pada Bagian Umum Setda Kota Denpasar, antara lain :
- Undang Undang No. 43 Tahun 2009 tentang kearsipan;
 - Peraturan Walikota Denpasar Nomor 23 Tahun 2011 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar;
 - Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
 - Perwali Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Kedua atas Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektor, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah;
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah;
 - Peraturan Walikota Denpasar Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pengadaan Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- i. Dasar Hukum alur pelayanan pada Bagian Organisasi Setda Kota Denpasar, antara lain :
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 - Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
 - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;

- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 34 Tahun 2011 tentang Pedoman Evaluasi Jabatan;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2012 tentang Analisis Jabatan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengusulan, Penetapan, dan Pembinaan Reformasi Birokrasi pada Pemerintah Daerah;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Secara Online;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penetapan Kelas Jabatan di Lingkungan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1636);
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Agen Perubahan di Instansi Pemerintah;
- 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;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Atas Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Instansi Pemerintah;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja;
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
 - Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Analisis Jabatan;
 - Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 3 Tahun 2021;
 - Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 1 Tahun 2020 tentang Badan Kesatuan Bangsa dan Politik;
 - Peraturan Walikota Denpasar Nomor 38 Tahun 2018 tentang Budaya Kerja Sewakadarma.
- j. Dasar Hukum alur pelayanan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Denpasar, antara lain :
- Peraturan Walikota Denpasar Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah, dan Rumah Sakit Umum Daerah;
 - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Sistem Perbukuan;
- Peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perjalanan Dinas Jabatan di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2021 Nomor 9);
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan;
- Permenpan & RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP;
- Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- Peraturan Walikota (PERWALI) Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 3 Tahun 2021;

2. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

Sarana prasarana dan fasilitas adalah merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Denpasar terlampir.

3. Kompetensi Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Denpasar, didukung pegawai sebanyak 490 orang yang terdiri dari pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 157 orang, tenaga kontrak sebanyak 330 orang dan tenaga harian lepas (THL) sebanyak 3 orang. Di samping itu juga harus pernah mengikuti Bimbingan Teknis atau memiliki kompetensi atas pelayanan yang diberikan.

4. Pengawasan Internal

Untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, maka Sekretariat Daerah Kota Denpasar dalam memberikan pelayanan, mengadakan pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana. Dari hasil pengawasan langsung terhadap pelayanan apabila terjadi atau ditemukan masalah langsung diadakan rapat untuk dicarikan solusi sehingga masalah tidak menjadi berlarut-larut. Pengawasan ini sangat perlu dilakukan secara terus menerus untuk mencegah terjadi kesalahan/penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat azas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

5. Jumlah Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Denpasar, didukung pegawai sebanyak 490 orang yang terdiri dari pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 157 orang, tenaga kontrak sebanyak 330 orang dan tenaga harian lepas

(THL) sebanyak 3 orang. Komposisi pegawai berdasarkan gender didominasi oleh pegawai laki-laki yaitu berjumlah 298 pegawai laki-laki dan 192 pegawai perempuan.

6. Jaminan Pelayanan

Dalam upaya memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat berupa kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan maka Sekretariat Daerah Kota Denpasar menetapkan maklumat pelayanan yang berisikan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dengan menetapkan dan menerapkan maklumat yang berisikan tentang pernyataan kesanggupan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janjinya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan maklumat dan kompensasi pelayanan tersebut di atas berarti pimpinan berkomitmen untuk memberikan kepastian rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan sangat diperlukan baik secara periodik dan berkesinambungan, tujuan untuk mengetahui kondisi perkembangan dan mengukur perkembangan dan keberhasilan serta mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

JENIS PELAYANAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA DENPASAR

A. Pelayanan Bagian Tata Pemerintahan Setda Kota Denpasar

Layanan Konsultasi Pengisian Indikator Kinerja Kunci Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Lembar Konsultasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah yang akan melakukan konsultasi terlebih dahulu memastikan jadwal atau rencana konsultasi; 2. Kepala Bagian Tata Pemerintahan atau Kasubag/Staf yang menangani menerima konsultasi Perangkat Daerah; 3. Hasil Konsultasi dicatat pada lembar konsultasi; 4. Perangkat Daerah yang telah menerima layanan konsultasi melakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat dan bisa mengisi formulir Indikator Kinerja Kunci Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
3.	Jangka Waktu	1 Hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Layanan Konsultasi Pengisian Indikator Kinerja Kunci Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679); • Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Laporan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; • Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 tentang Laporan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Berita

		<p>Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 228);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedoman Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun 2020; • Keputusan Walikota Denpasar Nomor 188.45/112/HK/2021 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban dan ringkasan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun 2020.
8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Komputer, Printer dan Alat Tulis Kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Menguasai Pedoman Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun 2020; • Menguasai dan memahami kebijakan terkait pengisian Indikator Kinerja Kunci Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; • Menguasai Penginputan Data Indikator Kinerja Kunci (IKK); • Menguasai Materi Bimtek Penyusunan LPPD.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	10 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

B. Pelayanan Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Denpasar

1. Aplikasi Hibah Bansos Online (E-Monalisa)

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Hibah; 2. Proposal Hibah; 3. Fotocopy KTP Pengurus dan Rekening BPD Pura/Banjar/Yayasan; 4. Susunan Pengurus Organisasi; 5. Surat Pernyataan Tidak Menerima Hibah Berturut - Turut.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon melakukan pengajuan proposal hibah di upload pada alamat http://monalisa.denpasarkota.go.id/ (Sesuai Peraturan Walikota Nomor 21 Tahun 2021, tentang Tata Cara Penganggaran, Pelaksanaan, dan Penatausahaan, Pelaporan dan Pertanggungjawaban serta Monitoring Hibah dan Bantuan Sosial. Pengajuan Usulan Hibah yang disampaikan dari bulan Juli dan paling lama pada bulan Maret tahun berkenaan untuk APBD Induk Tahun berikutnya. Sedangkan untuk Perubahan APBD Usulan Hibah diusulkan pada bulan April dan paling lama disampaikan pada bulan Juni tahun berkenaan); 2. Petugas akan memeriksa kelengkapan persyaratan pengajuan hibah; 3. Proposal yang disetujui atau lulus seleksi akan diumumkan kembali pada website.
3.	Jangka Waktu	7 Hari
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Aplikasi Hibah Bansos Online (E-Monalisa)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, Nomor 77 Tahun 2020, Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah; 2. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 21 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penganggaran, Pelaksanaan, dan Penatausahaan, Pelaporan dan Pertanggungjawaban serta Monitoring Hibah dan Bantuan Sosial; 3. Keputusan Walikota Denpasar, Nomor : 188.45/1897/ HK/ 2019 tentang Pembentukan Tim Pengelola dan Penetapan Pengguna Sistem Aplikasi Hibah Bansos Online (E-Monalisa) .
8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Komputer, Printer, Router Wifi, dan Server

9.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai dan memahami Sistem Informasi; 2. Menguasai aturan tentang Hibah Daerah; 3. Bimbingan Teknis Hibah dan Bansos; 4. Bimbingan Teknis Pelayanan Publik.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	21 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

2. Alur Permohonan Pengajuan Punia

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Punia / Surat Undangan; 2. Fotocopy KTP Pengurus dan Rekening Pura/Banjar.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon melakukan pengajuan Surat Permohonan Punia/Surat Undangan diajukan kepada Bapak Walikota/Pimpinan ke Kantor Walikota; 2. Bagian Kesejahteraan Rakyat Menerima Surat Undangan/Surat Permohonan Punia dan Disposisi dari Pimpinan, lalu menindaklanjuti arahan dari Pimpinan; 3. Bagian Kesejahteraan Rakyat Menindaklanjuti sesuai dengan arahan Pimpinan seperti besar bantuan punia dan menghadiri acara/kegiatan di Lokasi Pura/Banjar dengan memberikan simbolis berupa kwitansi senilai besar bantuan Punia yang diregistrasi oleh admin di Buku Registrasi Punia 4. Setelah kegiatan berjalan Bagian Kesejahteraan Rakyat membuatkan SPJ untuk Penerima Punia.
3.	Jangka Waktu	14 Hari
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Permohonan Pengajuan Punia
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, Nomor 77 Tahun 2020, Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah

8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Komputer, Printer, Router Wifi, Surat Disposisi
9.	Kompetensi Pelaksana	Bimbingan Teknis Pelayanan Publik
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

C. Pelayanan Bagian Hukum Setda Kota Denpasar

1. Pengajuan Draft Keputusan Walikota

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat pengantar dari OPD, dan melampirkan DPA kegiatan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan Draft Keputusan Walikota; 2. Meregister dan mengoreksi draft SK lanjut paraf dan tiknet; 3. Koreksi dan Tiknet dikembalikan untuk diperbaiki; 4. Konsep yang telah disesuaikan dengan tiknet diberi nomor dalam Buku Register dan diberi disposisi lanjut paraf dan tanda tangan.
3.	Jangka Waktu	5 Hari
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pengajuan Draft Keputusan Walikota
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang – Undangan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah.
8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Lembar Disposisi 2. Pensil 3. Komputer dan Printer
9.	Kompetensi Pelaksana	S1
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	32 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

2. Pengajuan Peraturan Walikota

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat pengantar dari OPD, peraturan perundang-undangan yang mengamanatkan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Konsep Ranperwali; 2. Meregister dan mengoreksi Ranperda dan Ranperwali; 3. Koordinasi dan Pembahasan lanjut tiknet; 4. Koreksi dan Tiknet dikembalikan untuk diperbaiki; 5. Konsep yang telah disesuaikan difasilitasi ke Provinsi setelah mendapatkan pengantar dari Sekretaris Daerah; 6. Konsep yang mendapatkan fasilitasi ke Provinsi, diperbaiki sesuai hasil fasilitasi, diberi nomor dalam Buku Register dan diberi disposisi lanjut paraf dan tanda tangan.
3.	Jangka Waktu	14 Hari
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pengajuan Peraturan Walikota
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang - Undangan; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah.
8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Lembar Disposisi 2. Pensil 3. Komputer dan Printer
9.	Kompetensi Pelaksana	S1
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	32 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

3. Pengajuan Peraturan Daerah

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat pengantar dari OPD, Peraturan Per-UU yang terkait
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Draft Ranperda diajukan ke Bagian Hukum; 2. Meregister dan mengoreksi Ranperda dan Ranperwali; 3. Draft dibahas bersama tim; 4. Sosialisasi Draft Ranperda; 5. Draft Ranperda final dibahas di DPRD; 6. Evaluasi Ranperda tentang APBD, Pajak dan Retribusi dan Tata Ruang, selain Perda tersebut dikonsultasikan ke Provinsi; 7. Hasil Evaluasi disampaikan ke DPRD dan ditetapkan berdasarkan Keputusan Pimpinan DPRD lanjut Perda ditetapkan.
3.	Jangka Waktu	40 hari
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pengajuan Peraturan Daerah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang - Undangan. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah.
8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Lembar Disposisi 2. Pensil 3. Komputer dan Printer
9.	Kompetensi Pelaksana	S1
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	32 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

4. Penanganan Permasalahan Hukum

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Surat pengantar dan/atau surat permohonan dari pemohon; 2. Dokumen pendukung yang berkaitan dengan kronologis permasalahan hukum.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pemohon mengajukan surat permohonan dilengkapi dengan dokumen pendukung; b. Permohonan di register dalam Buku Register Permasalahan Hukum; c. Dilaksanakan Rapat Koordinasi Permasalahan Hukum dihadiri oleh Bagian Hukum, Tim Advokasi dan Permasalahan Hukum, Pemohon, serta Perangkat Daerah Terkait; d. Penanganan Permasalahan Hukum sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan; e. Penyusunan Laporan Penanganan Permasalahan Hukum.
3	Jangka Waktu	Sampai permasalahan hukum selesai
4	Biaya /Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Penanganan Permasalahan Hukum
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar+ (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diInternal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum 2. Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 11 Tahun 2016 tentang Bantuan Hukum; 3. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 23 Tahun 2021 tentang Pemberian Bantuan Hukum bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Daerah.
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	a. Komputer dan Printer; b. Ruang Rapat.
9.	Kompetensi Pelaksana	S1
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	15 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
-----	----------------------------	----------------------------------

D. Pelayanan Bagian Kerjasama Setda Kota Denpasar

1. Layanan Kesepakatan Bersama

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat penawaran Kerja Sama Daerah (Antar Daerah dan Pihak Ketiga); 2. Kerangka acuan kerja.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemrakarsa mengajukan surat penawaran kerja sama, dikaji oleh Kasubag Fasilitasi Kerja Sama Dalam Negeri, dikoordinasikan dengan OPD terkait dan dilaporkan kepada pimpinan; 2. Pembahasan dengan Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah dan Pemohon; 3. Hasil pembahasan dilaporkan ke Pimpinan ; 4. Penandatanganan Kesepakatan Bersama.
3.	Jangka Waktu	30 Hari
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Layanan Kesepakatan Bersama
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. PP 28 Tahun 2018 Tentang Kerja Sama Daerah 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah Dengan Daerah Lain Dan Kerja Sama Daerah Dengan Pihak Ketiga
8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Komputer, Printer, ATK, alat komunikasi
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai prosedur, Peraturan perundangan; 2. Sinergi antar OPD sesuai Tupoksi; 3. Kajian OPD; 4. Kebijakan pimpinan.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

2. Layanan Perjanjian Kerja Sama Daerah

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat penawaran Perjanjian Kerja Sama (OPD, Pihak Ketiga); 2. Kerangka acuan kerja; 3. Kesepakatan Bersama;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemrakarsa mengajukan surat penawaran kerja sama; 2. Pembahasan dengan Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah, OPD terkait dan Pemohon; 3. Hasil pembahasan dilaporkan ke Pimpinan; 4. Penandatanganan Perjanjian Kerja Sama.
3.	Jangka Waktu	30 Hari
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Layanan Perjanjian Kerja Sama Daerah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. PP 28 Tahun 2018 Tentang Kerja Sama Daerah 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah Dengan Daerah Lain Dan Kerja Sama Daerah Dengan Pihak Ketiga
8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Komputer, Printer, ATK, alat komunikasi
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai prosedur, Peraturan perundangan; 2. Sinergi antar OPD sesuai Tupoksi; 3. Kajian OPD; 4. Kebijakan pimpinan .
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

3. Fasilitasi Tanggung Jawab Sosial Lingkungan / CSR

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan bantuan dari masyarakat/OPD; 2. Proposal.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemrakarsa mengajukan surat permohonan bantuan; 2. Dikoordinasikan kepada OPD terkait sesuai dengan kategori bantuan; 3. Proposal difasilitasi ke Perusahaan, Badan Usaha, Lembaga/perseorangan; 4. Penyerahan ke pemohon oleh donatur didampingi oleh OPD terkait; 5. Pencatatan pada masing masing persediaan (akuntabilitas barang).
3.	Jangka Waktu	30 Hari
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi Tanggung Jawab Sosial Lingkungan / CSR
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. UU 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas; 3. UU Cipta Kerja Nomor 11 tahun 2020.
8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Komputer, Printer, ATK, alat komunikasi
9.	Kompetensi Pelaksana	Menguasai prosedur, Peraturan perundangan, data perusahaan
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

4. Layanan Kerja Sama Sister City, Pihak Ketiga, Lembaga Asing

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat penawaran kerja sama Luar Negeri; 2. Profil Kota; 3. Profile Lembaga Asing/Pihak Ketiga.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemrakarsa mengajukan Surat penawaran kerja sama Luar Negeri; 2. Pembahasan Awal dengan Tim Koordinasi Kerja Sama Daerah; 3. Hasil pembahasan dilaporkan ke Pimpinan; 4. Pengajuan laporan rencana pembentukan sister city kepada Pusat Fasilitas Kerja Sama Kemendagri dengan melampirkan draft LoI.
3.	Jangka Waktu	60 Hari
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Layanan Kerja Sama Sister City, Pihak Ketiga, Lembaga Asing
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. PP 28 Tahun 2018 Tentang Kerja Sama Daerah 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 2020 tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah Dengan Pemerintah Daerah Di Luar Negeri Dan Kerja Sama Daerah Dengan Lembaga Di Luar Negeri
8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Komputer, Printer, ATK, alat komunikasi
9.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai prosedur, Peraturan perundangan; 2. Sinergi antar OPD sesuai Tupoksi; 3. Kajian OPD; 4. Kebijakan pimpinan.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

E. Pelayanan Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Denpasar

Produk Layanan KARMA SIMANIS (Layanan Progres Fisik dan Keuangan Perangkat Daerah serta Layanan Sosialisasi/ Pelatihan)

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Persyaratan Produk Layanan KARMA SIMANIS (Layanan Progres Fisik dan Keuangan serta Layanan Sosialisasi/Pelatihan) berupa surat permohonan/usulan yang diajukan dari Perangkat Daerah (Pegguna Layanan)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Layanan Progres Fisik dan Keuangan Perangkat Daerah KARMA SIMANIS: 1. Petugas/Admin KARMA SIMANIS membuat dan mengkonfirmasi hingga dapat diperguna-kannya user id dan password oleh Perangkat Daerah/Pegguna Layanan; 2. Sosialisasi/Pelatihan Aplikasi KARMA SIMANIS bagi Admin KARMA SIMANIS Perangkat Daerah; 3. Admin Perangkat Daerah/Pegguna Layanan menginput Laporan Target dan Realisasi Fisik Perangkat Daerah setiap awal bulan sedangkan Laporan Keuangan sudah terintergrasi dengan SIPKD dan SIPD; 4. Petugas/Admin KARMA SIMANIS menyesuaikan Laporan Target dan Realisasi Fisik Perangkat Daerah dengan laporan Realisasi Fisik dan Keuangan (Teptra) yang dikirim Perangkat Daerah setiap bulan sebelum tanggal 5 untuk selanjutnya Rekapitulasi Teptra Kota Denpasar dikirim ke LKPP; 5. Apabila ada kendala Admin Perangkat Daerah bisa berkoordinasi dan konsultasi ke Admin KARMA SIMANIS di Bagian Administrasi Pembangunan Sekretariat Daerah Kota Denpasar.
3.	Jangka Waktu	1. Layanan Progres Fisik dan Keuangan Perangkat Daerah Aplikasi KARMA SIMANIS : 1 Hari; 2. Layanan Sosialisasi/Pelatihan Aplikasi KARMA SIMANIS : 3 Hari.
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	1. Layanan Progres Fisik dan Keuangan Perangkat Daerah Aplikasi KARMA SIMANIS; 2. Layanan Sosialisasi/Pelatihan Aplikasi KARMA SIMANIS.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	Berdasarkan Keputusan Walikota Denpasar Nomor 188.45/184/HK/2021 tentang Pembentukan Tim Evaluasi dan Pengawasan Realisasi Anggaran di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar

8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	Ruangan untuk pelatihan/sosialisasi, Komputer, LCD Proyektor, Printer, Buku Panduan Aplikasi KARMA SIMANIS
9.	Kompetensi Pelaksana	Tim KARMA SIMANIS mengikuti Bimtek/Pelatihan, serta mampu mengoperasikan fitur-fitur dalam Aplikasi KARMA SIMANIS
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	6 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

F. Pelayanan Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kota Denpasar

1. Klinik Konsultasi Pengadaan Barang/Jasa Plus

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Formulir Konsultasi (off line); • Via Whatsapp/Telpon (on line).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Permohonan Konsultasi :</p> <p>Untuk Offline</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon bersurat untuk melakukan konsultasi <p>Untuk Online;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon telpon langsung; • Pemohon chat di WG smart PBJ. <p>Proses Konsultasi</p> <p>Untuk Offline</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat diterima di Sekretariat kemudian dinaikan oleh kasubag pembinaan dan advokasi ke Kepala Bagian; • Kepala Bagian PBJ memerintahkan kasubag pembinaan dan advokasi untuk menerima pemohon bersama tim klinik konsultasi; • Pemohon diterima oleh tim klinik konsultasi dengan terlebih dahulu mengisi form konsultasi. <p>Untuk Online</p> <p>1. Via Telpon :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon langsung telpon Bagian Pengadaan untuk berkonsultasi; • Operator telpon meneruskan telpon ke Kasubag Pembinaan dan Advokasi untuk menjawab konsultasi; • Kasubag Pembinaan dan Advokasi bersama tim menjawab konsultasi. <p>2. Via WG Smart PBJ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemohon langsung menulis chat konsultasi di WG Smart PBJ; • Kasubag Pembinaan dan Advokasi bersama tim menjawab konsultasi.
3.	Jangka Waktu	<p>Untuk Konsultasi offline : 3 hari</p> <p>Untuk Konsultasi online :</p> <p>1. Via telpon : langsung;</p> <p>2. Via Wa Grup : 1-3 jam.</p>
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Klinik Konsultasi Pengadaan Barang/Jasa Plus
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	Surat Keputusan Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kota Denpasar Nomor : 188.45/189/PBJ tentang Pembentukan Tim Pengelola Klinik Konsultasi PBJ Plus

8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Formulir Konsultasi; • Komputer, Printer; • Jaringan Internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Sertifikat Dasar Pengadaan Barang/Jasa; • Advisor Pengadaan Barang/Jasa; • Ahli Hukum Kontrak; • Fasilitator LKPP.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	20 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

2. Pengajuan dan Review Rencana Pelaksanaan Pengadaan (RPP)

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Pengajuan dan review Rencana Pelaksanaan Pengadaan
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	Dokumen RPP beserta Kelengkapannya
3.	Jangka waktu	16 hari
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> •Penyusunan RUP; •Penyusunan Review RUP; •Penyusunan Dokumen Persiapan Pengadaan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Perpres 12 Tahun 2021 perubahan dari Perpres 16 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; • Peraturan Menteri Dalam Negeri RI No 112 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa di Lingkungan Pemerintah Daerah Propinsi dan Kabupaten Kota; • Peraturan LKPP No 9 Tahun 2018 tentang

		<p>Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia;</p> <ul style="list-style-type: none"> Peraturan LKPP Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa.
8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> Dokumen RPP Beserta Kelengkapannya; Komputer, Printer, Scanner; Jaringan Internet.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sertifikat Dasar PBJ
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	13 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

3. Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah melalui Penyedia

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Proses Utama Pengadaan Barang/Jasa
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	Pemilihan Penyedia Barang/Jasa
3.	Jangka waktu	<ul style="list-style-type: none"> Pra Kualifikasi 63 Hari; Pasca Kualifikasi 45 Hari.
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5 .	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> Perencanaan Pengadaan; Persiapan Pengadaan; Persiapan Pemilihan Penyedia; Pemilihan Penyedia Pra Kualifikasi; Pemilihan Penyedia Pasca Kualifikasi; Pelaksanaan Kontrak.
6 .	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> Undang-Undang RI nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang-Undang RI Nomor 30 tentang Administrasi Pemerintahan;

		<ul style="list-style-type: none"> Peraturan Pemerintah RI Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik; Perpres 12 Tahun 2021 perubahan dari Perpres 16 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; Peraturan LKPP Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia;
8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> Komputer, Printer, Scanner; Jaringan Internet; Panduan Pengguna SPSE.
9.	Kompetensi Pelaksana	Sertifikat Dasar PBJ
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	27 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

4. Layanan Pendaftaran dan Verifikasi Penyedia

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Formulir Verifikasi Penyedia; 2. Formulir Keikutsertaan; 3. Formulir Data Penyedia; 4. Alamat Email.
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	2. Penyedia Melakukan Pendaftaran Online; 3. Penyedia Mengajukan Formulir (Formulir Verifikasi Penyedia, Formulir Keikutsertaan dan Formulir Data Penyedia); 4. Petugas Mengecek Kelengkapan Data Penyedia; 5. Petugas Melakukan Verifikasi Akun Penyedia.
3.	Jangka waktu	30 Menit
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pendaftaran dan Verifikasi Penyedia
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Perpres Nomor 16 Tahun 2018 serta Perubahannya Perpres 12 Tahun 2021; 2. Perlem LKPP Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit

		<p>Kerja Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>3. Peraturan Kepala LKPP Nomor 9 Tahun 2015 tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;</p> <p>4. Perlem LKPP Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Melalui Penyedia;</p> <p>5. Keputusan Deputi II Nomor 19 Tahun 2021 tentang Panduan Penyesuaian Penggunaan Aplikasi SPSE Versi 4.4 dan 4.3 untuk Pelaksanaan Tender/Seleksi Berdasarkan Perlem LKPP Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Melalui Penyedia.</p>
8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	<p>1. Jaringan Internet;</p> <p>2. Komputer/Laptop;</p> <p>3. Formulir.</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	Mengikuti Bimbingan Teknis SPSE
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

5. Layanan Penggunaan Fasilitas dan Pelatihan LPSE

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Pengisian Buku Tamu
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pengunjung mengisi Keperluan pada Buku Tamu;</p> <p>2. Petugas LPSE memberikan ID Card untuk digunakan oleh Pengunjung;</p> <p>3. Petugas LPSE memberikan Pendampingan sesuai dengan Keperluan.</p>
3.	Jangka waktu	1 Hari
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Layanan Penggunaan Fasilitas dan Pelatihan SPSE
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<p>1. Perpres Nomor 16 Tahun 2018 serta Perubahannya Perpres 12 Tahun 2021;</p> <p>2. Perlem LKPP Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit</p>

		Kerja Pengadaan Barang/Jasa; 3. Peraturan Kepala LKPP Nomor 9 Tahun 2015 tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.
8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. ID Card Pengunjung; 2. Bidding Room; 3. Jaringan Internet; 4. Komputer/Laptop; 5. LCD Proyektor.
9.	Kompetensi Pelaksana	Mengikuti Bimbingan Teknis SPSE
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

6. Layanan Pemberian Akses Bagi Pengguna SPSE di Internal Pemerintah Kota Denpasar.

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. SK yang berlaku saat itu; 2. Sertifikat Pengadaan Barang/Jasa; 3. Formulir Pemberian Akses.
2.	Sistem mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna Menyerahkan SK, Sertifikat Pengadaan Barang/Jasa dan Data lain yang diperlukan; 2. Petugas Membuatkan Akses pada SPSE; 3. Petugas Menyerahkan Formulir Pemberian Akses kepada Pengguna.
3.	Jangka waktu	1 Jam 15 Menit
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Layanan Pemberian Akses bagi Pengguna SPSE di Internal Pemerintah Kota Denpasar
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Perpres Nomor 16 Tahun 2018 serta Perubahannya Perpres 12 Tahun 2021; 2. Perlem LKPP Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa; 3. Perlem LKPP Nomor 9 Tahun 2021 tentang Toko Daring dan Katalog Elektronik Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

8.	Sarana, Prasarana dan / fasilitas	1. Jaringan Internet; 2. Komputer/Laptop; 3. Formulir.
9.	Kompetensi Pelaksana	Mengikuti Bimbingan Teknis SPSE
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

G. Pelayanan Bagian Ekonomi Setda Kota Denpasar

Layanan Konsultasi Bagian Perekonomian

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Formulir Konsultasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mengisi buku tamu dan konsultasi
3.	Jangka Waktu	1 hari
4.	Biaya /Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Layanan Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	Komputer dan formulir
9.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang mempunyai kemampuan di bidang Perekonomian
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">• Jumlah Tim Penyusun 4 orang• Tim Kerja Penyusunan LPPD 55 orang dari OPD terkait
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

H. Pelayanan Bagian Organisasi Setda Kota Denpasar

1. Konsultasi Kelembagaan dan Analisis Jabatan

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Lembar Konsultasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• Perangkat Daerah yang akan melakukan konsultasi terlebih dahulu memastikan jadwal atau rencana konsultasi;• Kepala Bagian Organisasi atau Kasubag/Staf yang menangani menerima konsultasi Perangkat Daerah;• Hasil konsultasi dicatatkan pada lembar konsultasi;• Perangkat Daerah yang telah menerima layanan konsultasi melakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
3.	Jangka Waktu	1 Hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Layanan Konsultasi Kelembagaan dan Analisis Jabatan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">• Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;• Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;• Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019;• Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2012 tentang Analisis Jabatan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Instansi Pemerintah;• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisa Beban Kerja;• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 34 Tahun 2011 tentang Pedoman Evaluasi Jabatan;• Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2013 tentang Penetapan Kelas Jabatan di Lingkungan Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1636);• Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor

		<p>11 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Analisis Jabatan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 3 Tahun 2021; • Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik; • Peraturan Walikota Denpasar Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2021; • Peraturan Walikota Denpasar Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Nomor 23 Tahun 2019; • Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan.
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	Komputer, Printer, Alat Tulis Kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dan memahami kebijakan terkait kelembagaan dan analisis jabatan
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	6 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

2. Layanan Konsultasi Kinerja dan Reformasi Birokrasi

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Lembar Konsultasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat Daerah yang akan melakukan konsultasi terlebih dahulu memastikan jadwal atau rencana konsultasi; • Kepala Bagian Organisasi atau Kasubag/Staf yang menangani menerima konsultasi Perangkat Daerah; • Hasil konsultasi dicatatkan pada lembar konsultasi;

		<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat Daerah yang telah menerima layanan konsultasi melakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
3.	Jangka Waktu	1 Hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Layanan Konsultasi Kinerja dan Reformasi Birokrasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025; • Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengusulan, Penetapan, dan Pembinaan Reformasi Birokrasi Pada Pemerintah Daerah; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Secara Online; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Agen Perubahan Di Instansi Pemerintah; • 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; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Atas Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang <i>Road Map</i> Reformasi Birokrasi 2020-2024; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

		<p>dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Walikota Denpasar Nomor 38 Tahun 2018 tentang Budaya Kerja <i>Sewakadarma</i>;
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	Komputer, Printer, Alat Tulis Kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dan memahami kebijakan terkait Reformasi Birokrasi
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	6 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

3. Layanan Konsultasi Pelayanan Publik dan Tata laksana

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Lembar Konsultasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Perangkat Daerah yang akan melakukan konsultasi terlebih dahulu memastikan jadwal atau rencana konsultasi; • Kepala Bagian Organisasi atau Kasubag/Staf yang menangani menerima konsultasi Perangkat Daerah; • Hasil konsultasi dicatatkan pada lembar konsultasi; • Perangkat Daerah yang teklah menerima layanan konsultasi melakukan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
3.	Jangka Waktu	1 Hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Layanan Konsultasi Pelayanan Publik dan Tata Laksana
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian

		<p>Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; • Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah;
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	Komputer, Printer, Alat Tulis Kantor
9.	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dan memahami kebijakan terkait Pelayanan Publik dan Tata Laksana
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	6 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

I. Pelayanan Bagian Umum Setda Kota Denpasar

1. Pelayanan Surat Menyurat

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan(Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat dan Bendel
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. TU menerima, mencatat, mengagenda, dan mengarahkan surat ke unit pengolah/bagian; 2. Unit pengolah/bagian memproses surat, memberikan kajian serta saran tindak kepada pimpinan; 3. Asisten memberikan kajian tambahan; 4. Pimpinan (Sekda/Wakil/Wali) memberikan keputusan; 5. Surat yang sudah mendapat keputusan turun ke TU dan dicatat kembali pada buku agenda; 6. Surat diteruskan ke unit pengolah/bagian untuk ditindaklanjuti sesuai dengan disposisi pimpinan.
3.	Jangka Waktu	2 hari (tergantung keberadaan Pimpinan)
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan surat menyurat
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar+ (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diInternal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none">• Undang Undang No. 43 Tahun 2009 tentang kearsipan;• Peraturan Walikota Denpasar NOMOR 23 Tahun 2011 tentang Pedoman Tata Naskas Dinas di lingkungan Pemerintah Kota Denpasar.
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	Buku Agenda, Disposisi, Kartu Kendali, Komputer, Printer, Scanner dan ATK
9.	Kompetensi Pelaksana	Memahami tata naskah dinas, Memahami kearsipan dan Bisa mengoperasikan komputer
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

2. Pelayanan Kepegawaian

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan(Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat, Berkas dan Informasi Digital
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima Surat, Berkas dan Informasi Digital dari Bagian – Bagian Setda dan BKPSDM Kota Denpasar; 2. Unit pengolah / Kasubag Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian memproses surat, memberikan kajian serta saran tindak kepada pimpinan; 3. Pimpinan (KabagUmum/Asisten/Sekda/Wakil/Wali) memberikan keputusan; 4. Surat, Berkas dan Informasi Digital yang sudah mendapat keputusan turun ke TU dan dicatat kembali pada buku agenda; dan 5. Subbag Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian mendistribusikan Surat, Berkas dan Informasi Digital ke Bagian – bagian Setda dan mengarsip.
3.	Jangka Waktu	2 hari (tergantung keberadaan Pimpinan)
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan Kepegawaian
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar+ (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diInternal Organisasi (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	Komputer, Printer, Scanner dan ATK
9.	Kompetensi Pelaksana	Memahami sistem administrasi kepegawaian dan Bisa mengoperasikan komputer
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

3. Pelayanan Peminjaman Aset Sekretariat Daerah Kota Denpasar (Ruang Rapat, Sound System, Perlengkapan Rapat Virtual dan Kendaraan)

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Form peminjaman tempat
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan peminjaman tempat rapat beserta kelengkapannya ke Kabag Umum Setda Kota Denpasar; 2. Sekpri Kabag Umum mencatat pada buku peminjaman tempat.; 3. Sekpri Kabag Umum menjadwalkan agenda rapat sesuai dengan surat permohonan tempat rapat; 4. Sekpri Kabag Umum mendistribusikan Surat Permohonan tempat rapat ke Subag Perwat dan TU Pimpinan Staf Ahli dan Kepegawaian; 5. Petugas Pelaksana Teknis mencatat agenda rapat pada papan acara sesuai permohonan peminjaman tempat; 6. Petugas pelaksana teknis menyiapkan perlengkapan keperluan rapat.
3.	Jangka Waktu	1 hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan peminjaman Aset Setda Kota Denpasar
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar+ (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diInternal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	Perwali Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Kedua atas Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektur, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah.
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	Alat sound system, komputer, LCD, layar, dan alat virtual.
9.	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dan memahami untuk mengoperasikan alat sound system, komputer, jaringan internet dan mengemudi.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	6 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan

	Pelayanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

4. Layanan administrasi Keuangan

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Kwitansi dan kelengkapannya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bendahara menerima kwitansi serta dokumen kelengkapan lainnya; 2. Bendahara memeriksa kelengkapan kwitansi dan dokumen kelengkapan lainnya sesuai persyaratan; 3. Bendahara menyiapkan dokumen SPP – LS; 4. Dokumen SPP – LS dan kelengkapannya diajukan kpd PPK (Pejabat Penatausahaan Keuangan) untuk diverifikasi; 5. PPK menyiapkan SPM – LS; 6. SPM – LS diajukan kepada KPA untuk diotorisasi; 7. SPM - LS diajukan ke BUD untuk diterbitkan SP2D.
3.	Jangka Waktu	3 hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Administrasi keuangan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar+ (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah; • Peraturan Walikota Denpasar Nomor 1 Tahun 2021 tentang Pengadaan Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Daerah.
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	Komputer, Printer, Scanner dan ATK
9.	Kompetensi Pelaksana	Memahami tentang prosedur pengelolaan keuangan daerah, bisa mengoperasikan computer dan memahami penggunaan internet banking
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Maklumat Pelayanan

	Pelayanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

5. Permohonan Konsumsi

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan(Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Surat Permohonan Konsumsi
2	Sistem,Mekanismedan Prosedur	1. Pemohon mengajukan surat permohonan konsumsi kepada Kabag Umum Setda Kota Denpasar. 2. Surat dinaikkan di TU ke pimpinan guna memperoleh persetujuan pimpinan. 3. Surat turun dari pimpinan diteruskan ke Kasubag. Perwat untuk ditindaklanjuti. 4. Pelaksana kegiatan belanja konsumsi berkoordinasi dengan panitia acara pemohon konsumsi, perihal waktu dan jumlah bantuan. 5. Pemohon menyerahkan absensi dan dokumentasi acara sebagai kelengkapan administrasi pertanggungjawaban.
3	Jangka Waktu	3 hari
4	Biaya /Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Permohonan Konsumsi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar+ (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diInternal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	- Perwali Nomor 4 Tahun 2020Perubahan Kedua atas Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektur, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah.
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	Cadangan kredit konsumsi, Buku Agenda, disposisi, kartu kendali, komputer, printer, scanner dan ATK
9.	Kompetensi Pelaksana	Komunikasi serta membaca dan memahami jenis permohonan yang diajukan, Mengoperasikan komputer
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan danKeselamatan	Maklumat Pelayanan

	Pelayanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

6. Permohonan Peminjaman Tenda, Meja dan Kursi.

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan(Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	Surat Permohonan Sewa Tenda, Meja dan Kursi
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan peminjaman tenda, meja dan kursi kepada Kabag Umum Setda Kota Denpasar. 2. Surat dinaikkan di TU ke pimpinan guna memperoleh persetujuan pimpinan. 3. Surat turun dari pimpinan diteruskan ke Kasubag. Perwat untuk ditindaklanjuti. 4. Pelaksana kegiatan peminjaman tenda, meja dan kursi berkordinasi dengan panitia acara, perihal waktu dan jumlah bantuan. 5. Pemohon menyerahkan dokumentasi acara sebagai kelengkapan administrasi pertanggungjawaban.
3	Jangka Waktu	3 hari
4	Biaya /Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Permohonan peminjaman tenda, meja dan kursi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar+ (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diInternal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	Perwali Nomor 4 Tahun 2020 Perubahan Kedua atas Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektur, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah.
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	Cadangan kredit sewa tenda, meja dan kursi, buku agenda, disposisi, kartu kendali, komputer, printer, dan ATK.
9.	Kompetensi Pelaksana	Komunikasi serta membaca dan memahami jenis permohonan yang diajukan, mengoperasikan sound system.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana.
11.	Jumlah Pelaksana	1 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

13.	Jaminan Keamanan danKeselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

J. Pelayanan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Denpasar

1. Permohonan Publikasi

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat/Form Permohonan Publikasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Permintaan Publikasi dari Instansi, Ormas/Lembaga atau ada kegiatan Pemerintahan dan Pembangunan perlu di publikasikan; 2. Memberi Informasi kepada Kabag. terhadap permintaan publikasi; 3. Kabag. Memberikan Masukan terkait Kegiatan Publikasi; 4. Asisten/Sekda Memberikan Persetujuan terhadap publikasi dan menginstruksikan langkah dan tindak lanjut; 5. Kabag. Memerintahkan Kasubag. Menindaklanjuti instruksi pimpinan; 6. Kasubag. Menindaklanjuti perintah kabag. Untuk melaksanakan publikasi; 7. Mempersiapkan sarana dan prasarana, mengumpulkan data dan informasi kegiatan peliputan lapangan untuk publikasi; 8. Melaksanakan peliputan kelokasi kegiatan; 9. Pembuatan berita dan mempersiapkan foto/video pendukung publikasi; 10. Permintaan koreksi/persetujuan terhadap berita dan penentuan media; 11. Proses pengiriman berita yang telah dikoreksi ke berbagai media yang telah ditentukan; 12. Menginformasikan kembali kepada Instansi, Ormas/Lembaga yang meminta publikasi; 13. Arsip dan Pengklipingan hasil Publikasi.
3.	Jangka Waktu	3 hari
4.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan permohonan (Gratis) • Publikasi (Tarif sesuai media)
5.	Produk Pelayanan	Permohonan Publikasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diInternal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Walikota Denpasar Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah, dan Rumah Sakit Umum Daerah; • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

		<ul style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Komputer yang dilengkapi dengan program Microsoft Office; Kamera Foto/Kamera Video; Recorder; Block note.
9.	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dan memahami bidang jurnalistik, Fotografidan alat penunjang fotografi seperti kamera, dan komputer untuk editing.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	3 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

2. Permohonan Liputan

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan(Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat/Form Permohonan Liputan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Surat masuk dari OPD/Ormas yang memerlukan pendokumentasian kegiatan; Memberikan informasi kepada pimpinan terkait materi surat; Kepala Bagian memberikan saran tindak terkait materi yang telah disampaikan; Tindak lanjut dengan penugasan; Meliput kegiatan dilapangan sesuai dengan instruksi Pimpinan; Hasil liputan selanjutnya dipilah untuk kepentingan pemberitaan/dokumentasi; Hasil peliputan di simpan dan dibuatkan folder dan file sesuai dengan bidang pembangunan atau leading sector kegiatan dimaksud.
3.	Jangka Waktu	3 hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Permohonan Liputan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diInternal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Walikota Denpasar Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah, dan Rumah Sakit Umum Daerah; • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; • Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kamera, kaset video, dan charger camera; 2. Hardisk eksternal; 3. Komputer yang dilengkapi dengan program Microsoft Office, Photoshop.
9.	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dan memahami bidang Fotografi dan alat penunjang fotografi seperti kamera, dan komputer untuk editing.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	2-3 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

3. Permohonan Dokumentasi dan Media Internal

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan(Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat/Form Permohonan Dokumentasi dan Media Internal
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Permintaan Dokumentasi dan Media Internal dari Instansi, Ormas/Lembaga dengan bersurat secara resmi; 2. Memberikan informasi kepada pimpinan terkait materi surat; 3. Kepala Bagian memberikan saran tindak terkait materi yang telah disampaikan; 4. Kepala Bagian memerintah Kasubag Dokumentasi Pimpinan untuk menindaklanjuti; 5. Penugasan staf Kasubag Dokumentasi Pimpinan untuk memproses permintaan dokumentasi dan media internal; 6. Pemberian/pengiriman dokumentasi atau media

		internal kepada instansi, ormas/lembaga yang mengajukan permintaan; 7. Staf mencatat dan melaporkan kepada pimpinan penugasan telah selesai.
3	Jangka Waktu	2 hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Permohonan Dokumentasi dan Media Internal
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar+ (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diInternal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Walikota Denpasar Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah, dan Rumah Sakit Umum Daerah; • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; • Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Sistem Perbukuan.
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer yang dilengkapi dengan hasil dokumentasi; 2. Internet; 3. Hardisk eksternal .
9.	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dan memahami dasar dokumentasi, serta mampu mencari data dan informasi dengan baik.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

4. Perjalanan Dinas Internal

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan(Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat Undangan Kegiatan
2.	Sistem,	1. Kegiatan dan Surat undangan kegiatan dari pusat

	Mekanisme dan Prosedur	<p>dan daerah lain masuk;</p> <p>2. Memberikan informasi kepada pimpinan terkait materi surat undangan;</p> <p>3. Kepala Bagian memberikan saran tindak kepada pimpinan (Asisten, Sekda, Wakil Walikota dan Walikota);</p> <p>4. Pimpinan menginstruksikan langkah atau tindak lanjut yang dilakukan;</p> <p>5. Kasubag menindak lanjuti instruksi pimpinan;</p> <p>6. Mempersiapkan kelengkapan Perjalanan Dinas Pimpinan (Membuat SPT, SPPD, menyiapkan Akomodasi);</p> <p>7. SPT & SPPD ditandatangani;</p> <p>8. Kegiatan berakhir, Staf administrasi memproses/menyiapkan kelengkapan pencairan dana perjalanan dinas pimpinan sesuai dengan perhitungan perwali perdin;</p> <p>9. Proses administrasi pencairan dana perdin pimpinan.</p>
3.	Jangka Waktu	5 Hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Perjalanan Dinas Internal
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun Melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diInternal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Walikota Denpasar Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah, dan Rumah Sakit Umum Daerah; • Peraturan Walikota Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perjalanan Dinas Jabatan di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2021 Nomor 9); • Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan.
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<p>1. Peraturan Pemerintah tentang Kedudukan Protokoler dan Keuangan Pimpinan dan Anggota Dewan perwakilan Rakyat Daerah kota Denpasar;</p> <p>2. Blangko SPPD;</p> <p>3. Komputer yang dilengkapi dengan program Microsoft Office.</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dan memahami SOP Protokoler Kegiatan Pimpinan dan komunikasi
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	8 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

5. Penerimaan Tamu dan Jamuan Tamu

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat dari Daerah yang akan Berkunjung
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima Surat atau Fax dari daerah yang akan berkunjung dengan menyertakan pendamping dari instansi terkait; 2. Memeriksa surat atau fax untuk dikoreksi; 3. Dikoreksi untuk ditindak lanjuti lanjut dengan mohon tanda tangan; 4. Disetujui untuk diarahkan lebih lanjut; 5. Mengkonfirmasi Kembali kepada tamu serta menjadwalkan penerimaan tamu, menghubungi pendamping dari instansi terkait; 6. Konfirmasi tempat dan sarana prasarana pendukung terkait penerimaan tamu kepada Ka.Sub Rumah Tangga; 7. Menerima tamu/ Menjamu tamu
3.	Jangka Waktu	3 Hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Penerimaan Tamu dan Jamuan Tamu
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar + (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diInternal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Permenpan & RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP; • Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; • Peraturan Walikota (PERWALI) Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah; • Peraturan Walikota Denpasar Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah, dan Rumah Sakit Umum Daerah;

		<ul style="list-style-type: none"> • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; • Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan.
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang tentang pelayanan publik; 2. Peraturan daerah tentang organisasi dan tata kerja dinas; 3. Buku agenda dan alat tulis; 4. Komputer yang dilengkapi dengan program Microsoft Office.
9.	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dan memahami SOP Protokoler Penerimaan Tamu dan Komunikasi
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	4 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

6. Permohonan MC

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat Permohonan MC
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat masuk dari OPD/Ormas yang memerlukan tenaga MC; 2. Memberikan informasi kepada pimpinan terkait materi surat; 3. Kepala Bagian memberikan saran tindak terkait materi yang telah disampaikan; 4. Tindak lanjut dengan penugasan; 5. Melaksanakan penugasan kegiatan MC; 6. Laporan kegiatan MC kepada pimpinan.
3.	Jangka Waktu	2 Hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Permohonan MC
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Aplikasi PRO Denpasar+ (Pelayanan Rakyat Online Denpasar) pada playstore serta kotak saran, maupun melalui telpon pengaduan nomor (0361) 234831 dan email: setda@denpasarkota.go.id.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diInternal Organisasi (Manufacturing)		
No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> • Permenpan & RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP; • Peraturan Walikota (PERWALI) Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan

		<p>Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peraturan Walikota Denpasar Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan pada Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah, dan Rumah Sakit Umum Daerah; • Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; • Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan.
8.	Sarana, Prasarana dan/ fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Susunan acara; 2. Buku agenda dan alat tulis .
9.	Kompetensi Pelaksana	Menguasai skill MC/Pembawa Acara
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	2 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Sekretaris Daerah Kota Denpasar,



Ida Bagus Alit Wiradana, S.Sos, M.Si.

Pembina Utama Muda
NIP. 19651110 198602 1 012