



ប្រឹក្សា ក្រុង ក្រុង ក្រុង  
PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG

ក្រុមប្រឹក្សា ក្រុង ក្រុង

SEKRETARIAT DAERAH

គណៈកម្មាធិការ ក្រុមប្រឹក្សា ក្រុង ក្រុង

Jalan Untung Surapati Nomor 2 Semarapura

ក្រុមប្រឹក្សា ក្រុង ក្រុង ក្រុង - ក្រុង ក្រុង ក្រុង ក្រុង ក្រុង ក្រុង

Telepon : (0366) 21085 – 21054 Kode Pos : 80711

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG  
NOMOR 000.8.3.2/3924/SETDA/2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG,

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dibutuhkan standar pelayanan yang menjadi acuan penyelenggaraan pelayanan publik;
  - bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka perlu menyusun standar pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung;
  - bahwa Keputusan Sekretariat Daerah Nomor 188.4/2493/2021 tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung sudah tidak sesuai perkembangan dan kebutuhan hukum saat ini sehingga perlu diganti;
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a, huruf b dan huruf c di atas, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung;

- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
  - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5028);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016; Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 6) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 8 Tahun 2022, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 8);
7. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2021 Nomor 77), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Klungkung Nomor 48 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2021 Nomor 78);

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Maklumat Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung, sebagai berikut:

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan serta melakukan peningkatan mutu dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan, dan apabila pelayanan tidak sesuai standar yang dijanjikan, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan dan memberikan kompensasi”

KEDUA : Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah meliputi:

1. Standar Pelayanan pada Bagian Pemerintah dan Kesejahteraan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini, meliputi:

- a. Pelayanan informasi administrasi kewilayahan;
  - b. Pelayanan kerjasama daerah;
  - c. Pelayanan Verifikasi Kelengkapan Usulan Hibah; dan
  - d. Pelayanan Bantuan Sesajen.
2. Standar Pelayanan pada Bagian Hukum sebagaimana tercantum dalam Lampiran II sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini, meliputi:
- a. Pelayanan Bantuan Hukum;
  - b. Pelayanan Bantuan Hukum Perkara Perdata dan Tata Usaha Negara;
  - c. Pelayanan Harmonisasi Rancangan Produk Hukum Daerah;
  - d. Pelayanan Harmonisasi Rancangan Peraturan Bupati;
  - e. Pelayanan Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah; dan
  - f. Pelayanan Informasi Produk Hukum.
3. Standar Pelayanan pada Bagian Administrasi Pembangunan, Perekonomian dan Sumber Daya Alam sebagaimana tercantum dalam Lampiran III sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini, meliputi:
- a. Pelayanan Permohonan Data dan Informasi Pembangunan Daerah; dan
4. Standar Pelayanan pada Bagian Administrasi Pengadaan Barang dan Jasa sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini, meliputi:
- a. Pelayanan Informasi Publik;
  - b. Pelayanan Verifikasi Akun Baru Penyedia Barang/Jasa;
  - c. Pelayanan *Helpdesk* LPSE;
  - d. Pelayanan Penggunaan Ruang LPSE;
  - e. Pelayanan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah;
  - f. Pelayanan Konsultasi Tatap Muka di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; dan
  - g. Pelayanan Permohonan Bimbingan Teknis, Pendampingan, Konsultasi Hukum di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
5. Standar Pelayanan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan sebagaimana tercantum dalam Lampiran V sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini, meliputi:
- a. Pelayanan Informasi Publik;
  - b. Pelayanan Keprotokolan;
  - c. Pelayanan Pembawa Acara/*Master of Ceremony* (MC);
  - d. Pelayanan Peliputan; dan

- e. Pelayanan Permintaan Dokumentasi Kegiatan Pimpinan.
6. Standar Pelayanan pada Bagian Umum sebagaimana tercantum dalam Lampiran V sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini, meliputi:
  - a. Pelayanan Informasi Publik; dan
  - b. Pelayanan Penggunaan Ruang Rapat.
7. Standar Pelayanan pada Bagian Organisasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran VII sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini, meliputi:
  - a. Pelayanan Informasi dan Konsultasi (Kelembagaan, Anjab, Kinerja, Pelayanan Publik dan Tata Laksana); dan
  - b. Pelayanan Konsultasi Pengelolaan Aplikasi E-Kinerja.

**KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dalam diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.

**KEEMPAT** : Dengan diberlakukannya Keputusan ini, maka Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 188.4/2493/2021 tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

**KELIMA** : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 9 Nopember 2023

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN KLUNGKUNG;

ANAK AGUNG GEDE LESMANA



Tembusan Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. Bupati Klungkung di Semarang;
2. Wakil Bupati Klungkung di Semarang;
3. Inspektur Daerah Kabupaten Klungkung di Semarang;
4. Asisten Administrasi Umum Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung di Semarang;
5. Para Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung di Semarang.

LAMPIRAN VI :KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN KLUNGKUNG NOMOR :  
000.8.3.2/3924/SETDA/2023 TENTANG:  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN  
KLUNGKUNG

STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN UMUM

1. Pelayanan Informasi Publik

A. Penyampaian Layanan (*Service Delevery*)

1.	Persyaratan	Surat Permohonan Informasi Publik
2.	Sistem, Mekanis dan Prosedur	<p>a. Pemohon menyampaikan surat permohonan informasi dan dokumentasi baik secara langsung maupun melalui email: <a href="mailto:bagianumum0@gmail.com">bagianumum0@gmail.com</a></p> <p>b. Pemohon mengisi formulir permohonan dan menerima tanda bukti penerimaan permohonan informasi</p> <p>c. Pemohon menerima informasi dan dokumentasi secara langsung apabila informasi yang diminta termasuk dalam Daftar Informasi Publik, jika tidak maka pemohon menerima informasi kapan informasi dan dokumentasi tersebut bisa diambil.</p> <p>d. Pemohon menerima informai dan dokumentasi</p> <p><b>Alur Permohonan Informasi Publik :</b></p> <pre> graph TD     A[Pemohon Mengajukan Permohonan] --&gt; B[Pemohon mendapatkan bukti permohonan]     B --&gt; C[Permohonan menerima informasi waktu penyelesaian]     C --&gt; D[Pemohon Mendapatkan produk layanan]     </pre>
3.	Waktu	2 (dua) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis (tidak ada biaya)
5.	Produk	Informasi dan Dokumentasi

6.	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan secara langsung.</li> <li>b. Telepon (<i>call center</i>): (0366) 29359</li> <li>c. Email : <a href="mailto:bagianumum0@gmail.com">bagianumum0@gmail.com</a></li> <li>d. Kotak saran.</li> <li>e. Melalui aplikasi Klungkung Mesadu (Melapor Santun dan Terpadu)</li> <li>f. Melalui SP4N ( <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> )</li> </ul>
----	-----------------------	---

#### B. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>e. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025</li> <li>f. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>h. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>i. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</li> <li>j. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 44 Tahun 2017 tentang Tata Naskah Dinas</li> <li>k. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</li> </ul>
2.	Sarana/Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat parkir.</li> <li>b. Ruang tunggu.</li> <li>c. Wifi.</li> <li>d. Toilet</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami aturan dan kebijakan terkait Pelayanan yang diberikan.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Menguasai komputer.</li> <li>c. Menguasai tata bahasa yang baik.</li> </ul>
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	2 Orang <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Staff sebanyak 1 orang</li> <li>b. Koordinator sebanyak 1 orang</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.</li> <li>b. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang berkompeten dan professional.</li> <li>c. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>d. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan teguran/sanksi dan pemberian kompensasi layanan.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Tempat pelayanan bersih dan aman
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

## 2. Pelayanan Penggunaan Ruang Rapat

### A. Penyampaian Layanan (*Service Delevery*)

1.	Persyaratan	Surat permohonan peminjaman ruang rapat.
2.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengakses <a href="http://sipirang.klungkungkab.go.id">http://sipirang.klungkungkab.go.id</a></li> <li>b. Mengisi form permohonan dan upload surat permohonan</li> <li>c. Pemohon menerima informasi status permohonan.</li> </ul> <p><b>Alur Permohonan Peminjaman Ruang Rapat :</b></p> <pre> graph TD     A["Pemohon mengakses <a href='\"http://sipirang.klungkungkab.go.id\"'>http://sipirang.klungkungkab.go.id</a>"] --&gt; B["Pemohon Mengisi Formulir"]     B --&gt; C["Informasi Peminjaman Ruang Rapat"]           </pre>
3.	Waktu Penyelesaian	15 (lima belas) menit

4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk	Informasi peminjaman ruang rapat
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan Langsung.</li> <li>b. Telepon (<i>call center</i>): <b>(0366) 21054</b></li> <li>c. Email: <a href="mailto:bagianumum0@gmail.com">bagianumum0@gmail.com</a></li> <li>d. Kotak Saran</li> <li>e. SP4N Laporan.</li> <li>f. Klungkung Mesadu</li> </ul>

#### B. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>e. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025</li> <li>f. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</li> <li>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>h. Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 36 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</li> </ul>
2.	Sarana/Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat Parkir dan parkir khusus.</li> <li>b. Ruang Tunggu.</li> <li>c. Ruang menyusui.</li> <li>d. Wifi.</li> <li>e. Toilet.</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami produk layanan yang diberikan</li> <li>b. Menguasai komputer</li> <li>c. Menguasai penggunaan sistem</li> </ul>
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Pelaksana 2 (dua) orang : 1 Staf 1 Operator system

6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.</li> <li>b. Pelayanan dilakukan oleh petugas yang berkompeten dan professional.</li> <li>c. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>d. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan teguran/sanksi dan pemberian kompensasi layanan.</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Tempat pelayanan bersih dan aman
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pelaksanaan evaluasi kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)


  
 SEKRETARIS DAERAH  
 KABUPATEN KLUNGKUNG,

ANAK AGUNG GEDE LESMANA