



PEMERINTAH KABUPATEN GIANYAR
SEKRETARIAT DAERAH

Jln. Ngurah Rai Nomor 5 – 7 Gianyar Telp. (0361) 944123,
Fax. (0361) 943170

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN GIANYAR

NOMOR 941/A-08/HK/2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN GIANYAR

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN GIANYAR,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perlu disusun langkah-langkah antisipasinya untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berkualitas dan prima;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah – daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. Undang - Undang Nomor 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 Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009

tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar sebagaimana tercantum dalam Lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum Kesatu merupakan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan komitmen dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Sekretariat Daerah.
- KETIGA : Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Gianyar
pada tanggal 22 Juni 2020



Keputusan ini disampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Gianyar.
2. Wakil Bupati Gianyar.
3. Inspektur Kabupaten Gianyar.
4. Kepala Bagian Hukum Setda Kabupaten Gianyar.
5. Arsip.

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN GIANYAR
 NOMOR 941/A-08/HK/2020
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DAERAH
 KABUPATEN GIANYAR

I. BAGIAN TATA PEMERINTAHAN DAN KERJASAMA

A. STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENYUSUNAN KESEPAKATAN BERSAMA (MoU) PERANGKAT DAERAH

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Draft Kesepakatan Bersama Perangkat Daerah
2. Prosedur	: Usulan Penawaran Kesepakatan Bersama (MoU) Penawaran dari Perangkat Daerah → usulan di informasikan ke Kasubag untuk selanjutnya di buatkan disposisi untuk mendapatkan arahan Kepala Bagian → Kepala Bagian memberikan arahan kepada Kasubag untuk mempersiapkan rapat Tim TKKSD dan mempersiapkan draf Kesepakatan Bersama → Kasubag membuat surat undangan dan melaksanakan rapat dengan Tim TKKSD → Kasubag membuat telahaan staf hasil keputusan Tim TKKSD → telahaan staf di buatkan disposisi dan draf Kesepakatan Bersama untuk di proses Kepala Bagian, Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat, Sekda, Wakil Bupati dan Bupati → Kesepakatan Bersama di proses dan mohon tanda tangan Bupati → Kesepakatan Bersama di tandatangani Bupati lanjut diserahkan ke Perangkat Daerah untuk di tindaklanjuti
3. Waktu Pelayanan	: 30 hari kerja
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Kesepakatan Bersama (MoU)
6. Pengelolaan Pengaduan	: Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Tata Pemerintahan dan Kerjasama Email : bagiankerjasamagianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id Kotak Saran

B. STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENYUSUNAN KESEPAKATAN BERSAMA (MoU) PIHAK KETIGA

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Draft Kesepakatan Bersama (MoU) Pihak Ketiga
2. Prosedur	: Usulan Penawaran Kesepakatan Bersama (MOU) Pihak Ketiga → usulan di informasikan ke Kasubag untuk selanjutnya di buatkan disposisi utk mendapatkan arahan Kepala Bagian → Kepala Bagian memberikan arahan kepada Kasubag untuk

		mempersiapkan rapat Tim TKKSD → Kasubag membuat surat undangan dan melaksanakan rapat dengan Tim TKKSD → Kasubag membuat telahaan staf hasil keputusan Tim TKKSD → telahaan staf dibuatkan disposisi dan draf Kesepakatan Bersama untuk di proses Kepala Bagian, Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat, Sekda, Wakil Bupati dan Bupati → Kesepakatan Bersama diproses dan mohon tanda tangan Bupati → Kesepakatan Bersama (MoU) Pihak Ketiga ditandatangani Bupati lanjut diserahkan ke Perangkat Daerah untuk ditindaklanjuti
3. Waktu Pelayanan	:	30 hari kerja
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Kesepakatan Bersama (MoU)
6. Pengelolaan Pengaduan	:	Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Tata Pemerintahan dan Kerjasama Email : bagiankerjasamagianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id Kotak Saran

C. STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENYUSUNAN PERJANJIAN KERJASAMA (PKS) PERANGKAT DAERAH

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1. Persyaratan	:	Draft Perjanjian Kerjasama Perangkat Daerah
2. Prosedur	:	Usulan Perjanjian Kerjasama oleh Perangkat Daerah → usulan di informasikan ke Kasubag untuk selanjutnya di buatkan disposisi untuk mendapatkan arahan Kepala Bagian → Kepala Bagian memberikan arahan kepada Kasubag untuk mempersiapkan rapat Tim TKKSD dan mempersiapkan Draf Perjanjian Kerjasama → Kasubag membuat surat undangan dan melaksanakan rapat dengan Tim TKKSD dan Perangkat Daerah → Kasubag membuat telahaan staf dan draf Perjanjian Kerjasama hasil keputusan Tim TKKSD dan Perangkat Daerah → telahaan staf dan draf Perjanjian Kerja Sama dibuatkan disposisi untuk mendapatkan koreksi Kepala Bagian → Kepala Bagian memberikan arahan kepada Kasubag untuk menindaklanjuti Perjanjian Kerja Sama kepada Perangkat Daerah dan mohon tanda tangan Kepala Perangkat Daerah
3. Waktu Pelayanan	:	11 hari kerja
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Perjanjian Kerjasama
6. Pengelolaan Pengaduan	:	Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Tata Pemerintahan dan Kerjasama

	Email : bagiankerjasamagianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id Kotak Saran
--	---

D. STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENYUSUNAN PERJANJIAN KERJASAMA (PKS) PIHAK KETIGA

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Draft Perjanjian Kerjasama Pihak Ketiga
2. Prosedur	: Usulan Perjanjian Kerjasama oleh Perangkat Daerah → usulan di informasikan ke Kasubag untuk selanjutnya di buatkan disposisi untuk mendapatkan arahan Kepala Bagian → Kepala Bagian memberikan arahan kepada Kasubag untuk mempersiapkan rapat Tim TKKSD dan mempersiapkan Draf Perjanjian Kerjasama → Kasubag membuat surat undangan dan melaksanakan rapat dengan Tim TKKSD dan Perangkat Daerah → Kasubag membuat telahaan staf dan draf Perjanjian Kerjasama hasil keputusan Tim TKKSD dan Perangkat Daerah → telahaan staf dan draf Perjanjian Kerja Sama dibuatkkan disposisi untuk mendapatkan koreksi Kepala Bagian → Kepala Bagian memberikan arahan kepada Kasubag untuk menindaklanjuti Perjanjian Kerjasama Pihak Ketiga kepada Perangkat Daerah dan ditandatangani Kepala Perangkat Daerah
3. Waktu Pelayanan	: 11 hari kerja
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Perjanjian Kerjasama
6. Pengelolaan Pengaduan	: Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Tata Pemerintahan dan Kerjasama Email : bagiankerjasamagianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id Kotak Saran

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)	
1. Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah 5. Peraturan Pemerintah 28 Tahun 2018 tentang Kerjasama Daerah

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2009 tentang Petunjuk teknis Tata cara penyusunan Kerjasama Daerah 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 10. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 11. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Kerjasama Daerah 12. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 66 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar 13. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 133 Tahun 2016 tentang Mekanisme Kerjasama Pemerintah Kabupaten Gianyar
2. Sarana, Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. ruang tamu, meja, kursi tamu 2. buku tamu 3. komputer/laptop 4. printer 5. pesawat telepon 6. alat tulis kantor 7. buku penomoran 8. jaringan internet
3. Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait penyusunan Kesepakatan Bersama 2. SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait penyusunan Perjanjian Kerjasama 3. SDM memiliki pengetahuan dan menguasai teknologi informasi komputer 4. SDM memiliki pengetahuan terkait SOP layanan 5. SDM memiliki perilaku santun dan ramah dalam memberikan layanan
4. Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. supervisi atasan langsung 2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5. Jumlah	:	5 orang

Pelaksana		
6. Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitasi dilaksanakan setiap hari kerja 2. Fasilitasi yang diberikan sesuai dengan SOP 3. Fasilitasi diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung
7. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen Kesepakatan Bersama dan Perjanjian Kerjasama disusun sesuai dengan peraturan yang berlaku 2. Dokumen dijamin keabsahannya karena ditandatangani oleh Pejabat yang berwenang dan di cap basah 3. Layanan yang diberikan sesuai dengan SOP 4. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan


 SEKRETARIS DAERAH
 KABUPATEN GIANYAR,
 MADE GEDE WISNU WIJAYA

II. BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT


A. STANDAR PELAYANAN PENGADMINISTRASIAN PERMOHONAN HIBAH MASYARAKAT

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: 1. Proposal 2. KTP Pemohon, Sekretaris, dan Bendahara 3. Berita Acara Rapat/Paruman 4. Susunan Pengurus Desa Adat atau Kelompok beserta turunannya 5. Bagi luar Desa Adat dan turunannya harus berbadan hukum dan sudah terdaftar minimal 2 (dua) tahun
2. Prosedur	: Penerimaan proposal → melakukan registrasi dan verifikasi terhadap kelengkapan administrasi proposal yang masuk → membuat list proposal yang sudah diregistrasi dan sudah ada ACC dari Bapak Bupati → melakukan verifikasi lapangan terhadap proposal yang sudah di ACC → membuat kajian staf hasil verifikasi lapangan dan ditanda tangani oleh Kepala Bagian → Menyampaikan Berita acara hasil verifikasi lapangan, proposal serta kajian ke TAPD untuk bisa dicantumkan dalam Lampiran III APBD
3. Waktu Pelayanan	: 62 hari kerja
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Berita acara hasil verifikasi lapangan, proposal serta kajian ke TAPD
6. Pengelolaan Pengaduan	: Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Kesejahteraan Rakyat Email : kesrabinamental@gmail.com Website : http://lapor.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)	
1. Dasar Hukum	: 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Hibah Daerah 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 123 Tahun 2018 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
11. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
12. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 122 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Gianyar Nomor 8 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Gianyar Nomor 122 Tahun 2018 tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial
13. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 90 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar
14. Keputusan Bupati Gianyar Nomor 127/A-04/HK/2018 tentang Penetapan Standar Besaran Pemberian Hibah yang Bersumber dari

		Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Gianyar, sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Bupati Gianyar Nomor 497/A-04/HK/2019 tentang Penetapan Standar Besaran Pemberian Hibah yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Gianyar
2. Sarana, Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu 2. buku register 3. buku tamu 4. komputer/laptop 5. printer 6. pesawat telepon 7. alat tulis kantor 8. jaringan internet
3. Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan dan menguasai teknologi informasi komputer 2. SDM memiliki pengetahuan terkait SOP layanan 3. SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait pemberian hibah/bantuan sosial 4. SDM memiliki perilaku santun dan ramah dalam memberikan layanan
4. Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. supervisi atasan langsung 2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5. Jumlah Pelaksana	:	17 orang
6. Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan dilaksanakan setiap hari kerja 2. Layanan yang diberikan sesuai dengan SOP 3. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung
7. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian hibah/bansos telah sesuai dengan peraturan yang berlaku 2. Layanan hibah/bansos diberikan sesuai dengan SOP 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan


 SEKRETARIS DAERAH
 KABUPATEN, GIANYAR,
SETDA
 I MADE GEDE WISNU WIJAYA

III. BAGIAN HUKUM

A. STANDAR PELAYANAN PEMBENTUKAN PERATURAN BUPATI

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
1. Persyaratan	: Draft Peraturan Bupati
2. Prosedur	: Menerima draft Peraturan Bupati usulan Perangkat Daerah → registrasi dan pendistribusian → melakukan koreksi draft Peraturan Bupati Perangkat Daerah → registrasi dan tindak lanjut hasil koreksi → menyerahkan hasil koreksi ke Perangkat Daerah → penelitian dan pengkajian terhadap substansi dan materi yang akan diatur dalam Peraturan Bupati → registrasi dan tindak lanjut hasil pengkajian → menyerahkan hasil pengkajian ke Perangkat Daerah → registrasi → mengajukan permohonan fasilitasi ke Biro Hukum dan HAM → tindak lanjut hasil fasilitasi ke Perangkat Daerah → menyerahkan hasil fasilitasi ke Perangkat Daerah, paraf kepala Perangkat Daerah → registrasi, paraf Kepala Bagian Hukum → mengajukan permohonan fasilitasi ke Biro Hukum dan HAM → penelitian dan pengkajian tahap akhir registrasi dan tindak lanjut hasil pengkajian tahap akhir → menyerahkan hasil pengkajian ke Perangkat Daerah → registrasi → mohon paraf Asisten → mohon paraf Sekretaris Daerah → penetapan Peraturan Bupati → pengundangan dalam Berita Daerah oleh Sekretaris Daerah → pemberian nomor dan tanggal Peraturan Bupati → penyerahan Peraturan Bupati dengan tanda terima → penyerahan arsip oleh Perangkat Daerah ke Bagian Hukum
3. Waktu Pelayanan	: 20 hari kerja
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Peraturan Bupati
6. Pengelolaan Pengaduan	: Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Hukum Email : bagianhukumkabupatengianyar@yahoo.co.id Website : http://lapor.go.id Kotak Saran

B. STANDAR PELAYANAN PEMBENTUKAN KEPUTUSAN BUPATI

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
1. Persyaratan	: Draft Keputusan Bupati
2. Prosedur	: Menerima draft Keputusan Bupati usulan Perangkat Daerah → registrasi dan pendistribusian → melakukan koreksi draft Peraturan Bupati Perangkat Daerah → registrasi dan tindak lanjut hasil koreksi

	<p>→ menyerahkan hasil koreksi ke Perangkat Daerah</p> <p>→ penelitian dan pengkajian terhadap substansi dan materi yang akan diatur dalam Keputusan Bupati → registrasi dan tindak lanjut hasil pengkajian → menyerahkan hasil pengkajian ke Perangkat Daerah → registrasi → memeriksa dan meneliti dan pengkajian kembali draft Keputusan Bupati → registrasi dan tindak lanjut hasil pengkajian kembali → menyerahkan hasil pengkajian ke Perangkat Daerah → registrasi → penelitian dan pengkajian tahap akhir → registrasi dan tindak lanjut hasil pengkajian tahap akhir → menyerahkan hasil pengkajian ke Perangkat Daerah → registrasi → mohon paraf Asisten → mohon paraf Sekda → penetapan Keputusan Bupati → pemberian nomor dan tanggal Keputusan Bupati penyerahan SK dengan tanda terima → penyerahan arsip oleh Perangkat Daerah ke Bagian Hukum</p>
3. Waktu Pelayanan	: 13 hari kerja
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Keputusan Bupati
6. Pengelolaan Pengaduan	: Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Hukum Email : bagianhukumkabupatengianyar@yahoo.co.id Website : http://lapor.go.id Kotak Saran

C. STANDAR PELAYANAN PEMBENTUKAN KEPUTUSAN KEPALA PERANGKAT DAERAH

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Draft Keputusan Bupati
2. Prosedur	: Menerima draft Keputusan Kepala Perangkat Daerah usulan Perangkat Daerah → registrasi dan pendistribusian → melakukan koreksi draft Keputusan Kepala Perangkat Daerah → registrasi dan tindak lanjut hasil koreksi → menyerahkan hasil koreksi ke Perangkat Daerah → penelitian dan pengkajian terhadap substansi dan materi yang akan diatur dalam Keputusan Kepala Perangkat Daerah → registrasi dan tindak lanjut hasil pengkajian → menyerahkan hasil pengkajian ke Perangkat Daerah → registrasi → memeriksa dan meneliti dan pengkajian kembali draft Keputusan Kepala Perangkat Daerah → hasil pengkajian ke Perangkat Daerah, paraf Kepala Perangkat Daerah → registrasi, paraf Kabag. Hukum → menyerahkan draft ke Perangkat Daerah untuk diparaf oleh

		Sekretaris Perangkat Daerah → penandatanganan Keputusan Kepala Perangkat Daerah oleh Kepala Perangkat Daerah → Perangkat Daerah menyerahkan Arsip ke Bagian Hukum
3. Waktu Pelayanan	:	11 hari kerja
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Keputusan Kepala Perangkat Daerah
6. Pengelolaan Pengaduan	:	Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Hukum Email : bagianhukumkabupatengianyar@yahoo.co.id Website : http://lapor.go.id Kotak Saran

D. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN/TINDAKLANJUT RELAS PANGGILAN SIDANG

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1. Persyaratan	:	Relas Panggilan Sidang (Penggugat-Tergugat) dari Pengadilan Negeri/Pengadilan Agama
2. Prosedur	:	Menerima surat Relas Panggilan Sidang (Penggugat-Tergugat) dari Pengadilan Negeri/ Pengadilan Agama → registrasi relas masuk → hunjuk surat relas ke Kasubag Bantuan Hukum dan Kabag Hukum → hunjuk ke Pimpinan/Bupati → menindaklanjuti surat pemanggilan berdasarkan disposisi dari pimpinan dengan membuat surat pemenuhan pemanggilan → surat pemenuhan pemanggilan di kirim kepada termohon
3. Waktu Pelayanan	:	3 hari kerja
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Surat pemenuhan panggilan
6. Pengelolaan Pengaduan	:	Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Hukum Email : bagianhukumkabupatengianyar@yahoo.co.id Website : http://lapor.go.id Kotak Saran

E. STANDAR PELAYANAN PEMBENTUKAN PERATURAN DAERAH (PERDA)

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1. Persyaratan	:	Draft Ranperda Perangkat Daerah
2. Prosedur	:	Menerima usulan Raperda dari Perangkat Daerah → Melakukan registrasi koreksi → mendisposisi Raperda untuk di koreksi → Bagian Hukum (Kasubbag Peraturan Perundang-Undangan dan Kabag Hukum) mengoreksi legal drafting dan melakukan harmonisasi yang dilakukan secara berjenjang dari pelaksana → rapat koordinasi Perangkat Daerah dengan Bagian Hukum membahas naskah akademik dan konsep Raperda → rapat

	koordinasi antara Perangkat Daerah dengan Asisten dan Bagian Hukum serta Perangkat Daerah terkait → perbaikan naskah setelah rapat koordinasi → finalisasi Raperda (penetapan diawali paraf Kepala Perangkat Daerah, paraf Kabag. Hukum, Paraf Asisten I, dan paraf Sekretaris Daerah) → penyampaian Raperda ke DPRD dan pembahasan gabungan Komisi/Pansus bersama Eksekutif → persetujuan DPRD → pembuatan pengantar untuk mendapatkan evaluasi dari Gubernur (khusus Perda Pajak, Retribusi, RTRW, dan RPJMD. Perda selain itu langsung ketahap penetapan) → evaluasi → perbaikan setelah hasil evaluasi Gubernur → penetapan Perda oleh Bupati Gianyar → Pengundangan Perda dalam Lembaran Daerah oleh Sekretaris Daerah
3. Waktu Pelayanan	: 19 hari kerja
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Peraturan Daerah
6. Pengelolaan Pengaduan	: Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Hukum Email : bagianhukumkabupatengianyar@yahoo.co.id Website : http://lapor.go.id Kotak Saran

F. STANDAR PELAYANAN PENYELESAIAN MASALAH HUKUM DALAM RANAH NON LITIGASI

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Surat Permohonan dari Perangkat Daerah
2. Prosedur	: Perangkat Daerah mengajukan surat permohonan Kajian Hukum ke Bagian Hukum → menerima surat permohonan Kajian Hukum Perangkat Daerah → surat dihunjak ke Kasubag Bantuan Hukum dan Kabag. Hukum → hunjuk dan mohon Keputusan Pimpinan → permohonan tidak ditindak lanjut, dan Pemberitahuan ke OPD → permohonan ditindak lanjuti dengan membuat permohonan Kajian Hukum ke Tim Advokasi → penyerahan hasil kajian kepada Perangkat Daerah pemohon
3. Waktu Pelayanan	: 6 hari kerja
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Hasil kajian
6. Pengelolaan Pengaduan	: Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Hukum Email : bagianhukumkabupatengianyar@yahoo.co.id Website : http://lapor.go.id Kotak Saran

G. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN/TINDAKLANJUT SURAT PANGGILAN INSTANSI PENEGAK HUKUM

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Surat pemanggilan prihal undangan/permintaan keterangan/saksi dari Kejaksaan/Kepolisian
2. Prosedur	: Adanya surat pemanggilan prihal undangan/permintaan keterangan/saksi → registrasi surat pemanggilan masuk → hunjuk surat ke Kasubag. Bantuan Hukum dan Kabag. Hukum → Hunjuk ke Pimpinan → menindaklanjuti surat pemanggilan berdasarkan hunjuk dari Pimpinan dengan membuat surat pemenuhan pemanggilan → surat pemenuhan pemanggilan di kirim kepada termohon
3. Waktu Pelayanan	: 3 hari kerja
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Surat pemenuhan panggilan
6. Pengelolaan Pengaduan	: Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Hukum Email : bagianhukumkabupatengianyar@yahoo.co.id Website : http://lapor.go.id Kotak Saran

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)	
1. Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara, sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara 2. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2003 tentang Advokat 3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan 5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 6. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 7. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah

	<ol style="list-style-type: none"> 10. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2014 tentang Pedoman Penanganan Perkara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah 15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 16. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 17. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 90 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar
<p>2. Sarana, Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas</p>	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu 2. buku register 3. buku tamu 4. komputer/laptop 5. printer 6. pesawat telepon 7. alat tulis kantor 8. jaringan internet
<p>3. Kompetensi Pelaksana</p>	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan dan menguasai teknologi informasi komputer 2. SDM memiliki pengetahuan terkait SOP layanan 3. SDM memiliki pengetahuan tentang pembentukan peraturan perundang-undangan 4. SDM memiliki pengetahuan terkait prosedur dan mekanisme penanganan kasus-kasus hukum dan HAM 5. SDM memiliki pengetahuan dan kompetensi terkait pendokumentasian produk hukum 6. SDM memiliki perilaku santun dan ramah dalam

		memberikan layanan
4. Pengawasan Internal	:	1. supervisi atasan langsung 2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5. Jumlah Pelaksana	:	14 orang
6. Jaminan Pelayanan	:	1. Layanan dilaksanakan setiap hari kerja 2. Layanan yang diberikan sesuai dengan SOP 3. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung
7. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Informasi/dokumen yang diberikan dijamin kerahasiaanya 2. Dokumen dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan karena telah ditandatangani oleh Pejabat yang berwenang dan di stempel basah 3. Layanan yang diberikan sesuai dengan SOP layanan 4. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan



 SEKRETARIS DAERAH
 KABUPATEN GIANYAR,
 I MADE GEDE WISNU WIJAYA

IV. BAGIAN PEREKONOMIAN

A. STANDAR PELAYANAN FASILITASI PENGADUAN LEMBAGA PERKREDITAN DESA (LPD)

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Laporan pengaduan
2. Prosedur	: Menerima laporan pengaduan permasalahan terkait LPD → Kepala Bagian memberikan disposisi ke Sub Bagian Perekonomian untuk diagendakan dan ditindaklanjuti → Kasubag Perekonomian membuat draft kajian awal terhadap permasalahan yang dialami LPD → Kepala Bagian memeriksa draft kajian awal terhadap permasalahan yang dialami LPD, menentukan jadwal koordinasi dengan LPLPD untuk bersama – sama membahas permasalahan LPD → Kasubag. menyusun surat undangan kepada LPLPD terkait pelaksanaan pembahasan permasalahan LPD → mengirim surat undangan → melakukan tindaklanjut sesuai disposisi, dan melaksanakan pembinaan → membuat laporan hasil fasilitasi berupa saran, masukan, dan solusi terhadap permasalahan LPD dan melakukan penyimpanan surat
3. Waktu Pelayanan	: 3 hari kerja
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Laporan hasil fasilitasi berupa saran, masukan, dan solusi terhadap permasalahan LPD
6. Pengelolaan Pengaduan	: Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Perekonomian Email : ekonomigianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id Kotak Saran

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)	
1. Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 8. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 9. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 90 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar 10. Keputusan Bupati Gianyar Nomor 1976/A-04/HK/2019 tentang Pembentukan Tim Pembina dan Pengawas serta Penunjukan Narasumber Kegiatan Pembinaan dan Pengawasan LPD Tahun 2020
2. Sarana, Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu 2. buku register 3. buku tamu 4. komputer/laptop 5. printer 6. pesawat telepon 7. alat tulis kantor 8. jaringan internet
3. Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan dan menguasai teknologi informasi komputer 2. SDM memiliki pengetahuan terkait SOP layanan 3. SDM memiliki perilaku santun dan ramah dalam memberikan layanan 4. SDM mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembinaan pelaksanaan pembentukan tim pembinaan dan pengawasan serta penunjukan Narasumber Kegiatan Pembinaan dan Pengawasan LPD
4. Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. supervisi atasan langsung 2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5. Jumlah Pelaksana	:	5 orang
6. Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan dilaksanakan setiap hari kerja 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung 3. Materi yang dipersiapkan sesuai dengan

		permasalahan yang diadukan
7. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin kerahasiaanya 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan karena telah sesuai dengan peraturan terkait 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan


 SEKRETARIS DAERAH
 KABUPATEN GIANYAR,
 I MADE GEDE WISNU WIJAYA

V. BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA

A. STANDAR PELAYANAN VERIFIKASI DOKUMEN PERMOHONAN PEMILIHAN PENYEDIA

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: 1. Surat permohonan pemilihan penyedia 2. Dokumen persiapan pengadaan (spesifikasi teknis/KAKA dan/ atau gambar, HPS, rancangan kontrak) 3. SK penetapan PPK (apabila ada) 4. Dokumen anggaran belanja 5. ID RUP paket 6. Rencana waktu penggunaan barang/jasa
2. Prosedur	: Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Perangkat Daerah menyerahkan dokumen permohonan pemilihan penyedia kepada Pengadministrasi umum/verifikator → Pengadministrasi Umum/verifikator memeriksa kelengkapan dokumen (jika belum lengkap dikembalikan kepada PPK) → membuat dan menyerahkan tanda terima dokumen permohonan kepada PPK
3. Waktu Pelayanan	: 15 menit
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Tanda terima dokumen permohonan Pemilihan Penyedia
6. Pengelolaan Pengaduan	: Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Pengadaan Barang/Jasa Email : ukpbj.gianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

B. STANDAR PELAYANAN PEMILIHAN PENYEDIA BARANG/JASA

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: 1. Surat permohonan pemilihan penyedia 2. Dokumen persiapan pengadaan (spesifikasi teknis/KAK dan/ atau gambar, HPS, rancangan kontrak) 3. SK penetapan PPK (apabila ada) 4. Dokumen anggaran belanja 5. ID RUP paket 6. Rencana waktu penggunaan barang/jasa
2. Prosedur	: Dokumen permohonan pemilihan penyedia dari PPK yang sudah diverifikasi diserahkan oleh Pengadministrasi Umum/verifikator kepada Kasubag Pengelolaan Pengadaan Barang/Jasa → Kasubag Pengelolaan Pengadaan Barang/Jasa menyampaikan dokumen dan usulan penunjukan

		Pokja Pemilihan kepada Kepala Bagian → Kepala Bagian menelaah dan menunjuk Pokja Pemilihan → Pokja memproses pemilihan penyedia → menyampaikan laporan hasil pemilihan penyedia kepada PPK
3. Waktu Pelayanan	:	20-50 hari kerja
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Pelaku usaha pemenang tender/ seleksi sebagai calon penyedia
6. Pengelolaan Pengaduan	:	Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Pengadaan Barang/Jasa Email : ukpbj.gianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

B. STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN AKUN SPSE BAGI PA, KPA, PPK, PEJABAT PENGADAAN DAN POKJA PEMILIHAN PADA PERANGKAT DAERAH

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
1. Persyaratan	:	1. Surat Permohonan 2. Surat Keputusan (SK) Jabatan/SK Penunjukan 3. Biodata PA/KPA/PPK/Pejabat Pengadaan/Pokja Pemilihan
2. Prosedur	:	Pemohon menyampaikan dokumen permohonan ke Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Gianyar → Admin <i>Agency</i> memeriksa kelengkapan permohonan → membuat akun SPSE → menyerahkan informasi akun SPSE kepada pemohon
3. Waktu Pelayanan	:	20 menit
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Akun SPSE bagi PA/KPA/PPK/Pejabat Pengadaan/Pokja Pemilihan
6. Pengelolaan Pengaduan	:	Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Pengadaan Barang/Jasa Email : ukpbj.gianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

D. STANDAR PELAYANAN REGISTRASI DAN VERIFIKASI DOKUMEN UNTUK MENDAPATKAN AKUN SPSE BAGI PELAKU USAHA

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
1. Persyaratan	:	1. KTP 2. NPWP 3. Email
2. Prosedur	:	Pelaku usaha melakukan registrasi/pendaftaran secara <i>online</i> pada <i>website</i> LPSE atau dapat mendatangi Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Gianyar untuk dibantu registrasi oleh Verifikator → pelaku usaha memperlihatkan

		dokumen asli KTP dan NPWP kepada verifikator → Verifikator memeriksa kesesuaian antara data yang dicantumkan pada pendaftaran online melalui SPSE dengan dokumen asli → memberikan tanda terima bahwa proses verifikasi telah selesai dilakukan dan menginformasikan kewajiban untuk mengisi data kualifikasi pada aplikasi SIKAP
3. Waktu Pelayanan	:	20 menit
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Akun SPSE Pelaku Usaha terverifikasi
6. Pengelolaan Pengaduan	:	Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Pengadaan Barang/Jasa Email : ukpbj.gianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

E. STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN AKUN SPSE BAGI AUDITOR

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
1. Persyaratan	:	1. Surat Permohonan 2. Surat Tugas 3. Daftar paket pekerjaan yang diaudit
2. Prosedur	:	Pemohon menyerahkan dokumen permohonan akun SPSE kepada admin PPE → Admin PPE memeriksa kelengkapan persyaratan → Admin PPE memproses pembuatan akun SPSE menyerahkan → informasi akun SPSE bagi Auditor kepada pemohon
3. Waktu Pelayanan	:	30 menit
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Akun SPSE bagi Auditor
6. Pengelolaan Pengaduan	:	Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Pengadaan Barang/Jasa Email : ukpbj.gianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

F. STANDAR PELAYANAN LAPORAN GANGGUAN/PERMASALAHAN SISTEM PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (SPSE)

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
1. Persyaratan	:	Laporan gangguan/permasalahan SPSE
2. Prosedur	:	Pengguna melaporkan permasalahan/gangguan SPSE secara online melalui LPSE support/ mendatangi helpdesk pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa → helpdesk memeriksa kebenaran adanya gangguan/permasalahan pada SPSE → Melakukan tindakan yang diperlukan untuk mengatasi gangguan → helpdesk menyampaikan jawaban/informasi kepada pengguna
3. Waktu Pelayanan	:	60 menit
4. Biaya/Tarif	:	Gratis

5. Produk	:	Saran, masukan, solusi dan rekomendasi terhadap laporan gangguan/permasalahan SPSE
6. Pengelolaan Pengaduan	:	Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Pengadaan Barang/Jasa Email : ukpbj.gianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

G. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PENYUSUNAN DAN PENGUMUMAN RENCANA UMUM PENGADAAN (RUP) PERANGKAT DAERAH

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
1. Persyaratan	:	1. Dokumen RKA/DPA 2. Akun PA dan PPK pada SPSE
2. Prosedur	:	Mengisi buku tamu → konsultasi dengan Kasubag. Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang/Jasa → Konsultasi lebih lanjut dengan Kepala Bagian (apabila diperlukan)
3. Waktu Pelayanan	:	60 menit
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Saran, masukan, solusi dan rekomendasi terhadap permasalahan dalam penyusunan RUP dan/atau ID Paket RUP
6. Pengelolaan Pengaduan	:	Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Pengadaan Barang/Jasa Email : ukpbj.gianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

H. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PENYUSUNAN DOKUMENTASI PERSIAPAN PENGADAAN BARANG/JASA PERANGKAT DAERAH

Proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
1. Persyaratan	:	1. Dokumen RKA/DPA 2. Draft spesifikasi teknis/KAKA 3. Draft HPS 4. Rancangan kontrak
2. Prosedur	:	Mengisi buku tamu → konsultasi dengan Kasubag. Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang/Jasa → Konsultasi lebih lanjut dengan Kepala Bagian (apabila diperlukan)
3. Waktu Pelayanan	:	60 menit
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Saran, masukan, solusi dan rekomendasi terhadap permasalahan dalam penyusunan dokumen persiapan pengadaan
6. Pengelolaan Pengaduan	:	Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Pengadaan Barang/Jasa Email : ukpbj.gianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

1. Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik9. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah10. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 47 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Laksana Unit Layanan Pengadaan (ULP) Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Gianyar11. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 90 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar
2. Sarana, Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none">1. ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu2. buku register3. buku tamu4. komputer/laptop5. printer6. pesawat telepon7. alat tulis kantor8. jaringan internet9. <i>website</i> LPSE
3. Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none">1. SDM memiliki pengetahuan dan menguasai teknologi informasi komputer2. SDM memiliki pengetahuan terkait SOP layanan3. SDM memiliki perilaku santun dan ramah dalam

		<p>memberikan layanan</p> <p>4. SDM memiliki pengetahuan peraturan terkait informasi jabatan</p> <p>5. SDM memiliki pengetahuan peraturan terkait kelembagaan perangkat daerah</p> <p>6. SDM memiliki pengetahuan peraturan terkait pelayanan publik</p> <p>7. SDM memiliki pengetahuan peraturan terkait pedoman penyusun SOP</p> <p>8. SDM memiliki pengetahuan peraturan terkait penyusunan perjanjian kinerja</p> <p>9. SDM memiliki pengetahuan peraturan terkait penyusunan LKj IP</p>
4. Pengawasan Internal	:	<p>1. supervisi atasan langsung</p> <p>2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat</p>
5. Jumlah Pelaksana	:	17 orang
6. Jaminan Pelayanan	:	<p>1. Konsultasi dilaksanakan setiap hari kerja</p> <p>2. Konsultasi diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung</p>
7. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	:	<p>1. Informasi/saran/masukan yang diberikan telah sesuai dengan peraturan terkait</p> <p>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung</p>
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan

SEKRETARIS DAERAH
 KABUPATEN GIANYAR,

SETDA
 I MADE GEDE WISNU WIJAYA

VI. BAGIAN UMUM

A. STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN GEDUNG

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Surat permohonan peminjaman gedung Balai Budaya yang sudah di ACC oleh Bapak Bupati/Sekda
2. Prosedur	: Menerima surat permohonan peminjaman gedung → registrasi dan disposisi surat permohonan → hujuk surat permohonan kepada Kepala Bagian → membuat jawaban atas surat permohonan → memberikan arahan kepada petugas yang menangani gedung
3. Waktu Pelayanan	: 1 hari kerja
4. Biaya/Tarif	: Rp. 250.000,- s/d Rp. 650.000,-
5. Produk	: Surat Balasan
6. Pengelolaan Pengaduan	: Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Umum Email : bagianumumgianyar@yahoo.com Website : http://lapor.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)	
1. Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik8. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2014 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah

	<p>9. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</p> <p>10. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 90 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar</p>
2. Sarana, Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas	<p>1. ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu</p> <p>2. buku register</p> <p>3. buku tamu</p> <p>4. komputer/laptop</p> <p>5. printer</p> <p>6. pesawat telepon</p> <p>7. alat tulis kantor</p> <p>8. jaringan internet</p>
3. Kompetensi Pelaksana	<p>1. SDM memiliki pengetahuan dan menguasai teknologi informasi komputer</p> <p>2. SDM memiliki pengetahuan terkait SOP layanan</p> <p>3. SDM memiliki perilaku santun dan ramah dalam memberikan layanan</p> <p>4. SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait retribusi pemakaian kekayaan daerah</p>
4. Pengawasan Internal	<p>1. supervisi atasan langsung</p> <p>2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat</p>
5. Jumlah Pelaksana	<p>15 orang</p>
6. Jaminan Pelayanan	<p>1. Layanan dilaksanakan setiap hari kerja</p> <p>2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung</p>
7. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Peminjaman gedung telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku</p> <p>2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung</p>
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan</p>

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN GIANYAR,



MADE GEDE WISNU WIJAYA

VII. BAGIAN ORGANISASI

A. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PENYUSUNAN INFORMASI JABATAN

A. Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Data/dokumen informasi jabatan Perangkat Daerah
2. Prosedur	: Mengisi buku tamu → konsultasi dengan Kasubag Kelembagaan dan Anjab → konsultasi dengan Kepala Bagian (bila diperlukan konsultasi lebih lanjut)
3. Waktu Pelayanan	: 60 menit
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Saran, masukan, dan solusi terhadap permasalahan dalam penyusunan informasi jabatan
6. Pengelolaan Pengaduan	: Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Organisasi Email : ortalkabgianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

B. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI KELEMBAGAAN PERANGKAT DAERAH

A. Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Data/dokumen terkait kelembagaan Perangkat Daerah
2. Prosedur	: Mengisi buku tamu → konsultasi dengan Kasubag Kelembagaan dan Anjab → konsultasi dengan Kepala Bagian (bila diperlukan konsultasi lebih lanjut)
3. Waktu Pelayanan	: 60 menit
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Saran, masukan, dan solusi terhadap kelembagaan Perangkat Daerah
6. Pengelolaan Pengaduan	: Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Organisasi Email : ortalkabgianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

C. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Membawa Draft SOP
2. Prosedur	: Mengisi buku tamu → konsultasi dengan Kasubag Pelayanan Publik dan Tata Laksana → konsultasi dengan Kepala Bagian (bila diperlukan konsultasi lebih lanjut)
3. Waktu Pelayanan	: 60 menit
4. Biaya/Tarif	: Gratis

5. Produk	:	Saran, masukan, dan solusi terhadap permasalahan penyusunan SOP
6. Pengelolaan Pengaduan	:	Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Organisasi Email : ortalkabgianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

D. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN GIANYAR

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1. Persyaratan	:	Data/dokumen terkait penyelenggaraan pelayanan publik terdiri dari : 1. <i>Draft</i> SK Dinas tentang Penetapan Standar Pelayanan, 2. SOP Layanan, 3. <i>Draft</i> SK Dinas tentang Penetapan Tata Tertib Petugas Pelayanan, 4. <i>Draft</i> SK Dinas tentang Penetapan Kode Etik Pelayanan, 5. <i>Draft</i> SK Dinas tentang Penetapan Maklumat Pelayanan, 6. <i>Draft</i> Keputusan Bupati tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik, 7. Form Survei Kepuasan Masyarakat dan lain - lain terkait penyelenggaraan pelayanan publik
2. Prosedur	:	Mengisi buku tamu → konsultasi dengan Kasubag Pelayanan Publik dan Tata Laksana → konsultasi dengan Kepala Bagian (bila diperlukan konsultasi lebih lanjut)
3. Waktu Pelayanan	:	60 menit
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Saran, masukan, dan solusi terhadap permasalahan pemenuhan komponen/instrument dalam penyelenggaraan pelayanan publik
6. Pengelolaan Pengaduan	:	Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Organisasi Email : ortalkabgianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

E. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PENYUSUNAN LAPORAN KINERJA INSTANSI PEMERINTAH (LKj IP) PERANGKAT DAERAH

A. Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1. Persyaratan	:	1. Dokumen Perjanjian Kinerja Perangkat Daerah 2. RPJMD 3. <i>Draft</i> LKj IP Perangkat Daerah
2. Prosedur	:	Mengisi buku tamu → konsultasi dengan Kasubag

		Kinerja dan Reformasi Birokrasi → konsultasi dengan Kepala Bagian (bila diperlukan konsultasi lebih lanjut)
3. Waktu Pelayanan	:	60 menit
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Saran, masukan, dan solusi terkait penyusunan LKj IP Perangkat Daerah
6. Pengelolaan Pengaduan	:	Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Organisasi Email : ortalkabgianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

F. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI PENYUSUNAN PERJANJIAN KINERJA PERANGKAT DAERAH

A. Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
1. Persyaratan	:	1. Draft Perjanjian Kinerja Perangkat Daerah 2. Dokumen Pengguna Anggaran (DPA) Perangkat Daerah 3. Indikator Kinerja Utama (IKU)
2. Prosedur	:	Mengisi buku tamu → konsultasi dengan Kasubag Kinerja dan Reformasi Birokrasi → konsultasi dengan Kepala Bagian (bila diperlukan konsultasi lebih lanjut)
3. Waktu Pelayanan	:	60 menit
4. Biaya/Tarif	:	Gratis
5. Produk	:	Saran, masukan, dan solusi terkait penyusunan Perjanjian Kinerja Perangkat Daerah
6. Pengelolaan Pengaduan	:	Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Organisasi Email : ortalkabgianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
1. Dasar Hukum	:	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota. 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

	<p>Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</p> <p>10. Peraturan Meteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Instansi Pemerintah</p> <p>13. Peraturan Meteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja</p> <p>14. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</p> <p>15. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 90 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar</p>
<p>2. Sarana, Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas</p>	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu 2. buku register 3. buku tamu 4. komputer/laptop 5. printer 6. pesawat telepon 7. alat tulis kantor 8. jaringan internet
<p>3. Kompetensi Pelaksana</p>	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan dan menguasai teknologi informasi komputer 2. SDM memiliki pengetahuan terkait SOP layanan 3. SDM memiliki perilaku santun dan ramah dalam

		<p>memberikan layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. SDM memiliki pengetahuan tentang jenis pelayanan dasar, mutu pelayanan dasar dan penerima pelayanan dasar dari 6 (enam) bidang SPM 5. SDM memiliki pengetahuan tentang peraturan terkait pengadaan barang/jasa Pemerintah 6. SDM memiliki kompetensi dan sertifikat keahlian pengadaan barang/jasa pemerintah yang masih berlaku
4. Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. supervisi atasan langsung 2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5. Jumlah Pelaksana	:	20 orang
6. Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan dilaksanakan setiap hari kerja 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan oleh atasan dan memiliki kompetensi 3. Materi yang dipersiapkan sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan 4. Akun SPSE yang diberikan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku 5. Pemilihan penyedia barang/jasa yang dilakukan telah sesuai dengan aturan yang berlaku
7. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen yang diberikan dijamin kerahasiaannya 2. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan karena telah sesuai dengan peraturan terkait 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan

SEKRETARIS DAERAH
 KABUPATEN GIANYAR,

 I MADE GEDE WISNU WIJAYA

VIII. BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN

A. STANDAR PELAYANAN PERJALANAN DINAS

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: 1. Surat undangan 2. Telahaan Staf yang telah di ACC oleh atasan
2. Prosedur	: Merima surat undangan kegiatan perjalanan dinas dari instansi/lembaga pemerintah/swasta untuk dikaji/telahaan prioritas kegiatan dan pengecekan dana → mengkaji undangan serta berkoordinasi dengan instansi terkait, lanjut hunjuk hasil kajian kepada pimpinan → pimpinan mengintruksikan langkah atau tindak lanjut yang dilakukan → Kepala Bagian memberikan arahan terkait intruksi pimpinan → Kasubag menindaklanjuti arahan atasan → mempersiapkan dan membuat Surat Perintah Tugas (SPT) dan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) → mohon tanda tangan SPT dan SPPD kepada pimpinan → menerima berkas kelengkapan hasil perjalanan dinas, menindaklanjuti dan membuat perincian biaya SPPD serta menyiapkan dana sesuai perhitungan keberangkatan → memproses kelengkapan SPPD ke Bagian Keuangan dan BPKAD
3. Waktu Pelayanan	: 7 hari kerja
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Biaya perjalanan dinas
6. Pengelolaan Pengaduan	: Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Website : http://lapor.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)	
1. Dasar Hukum	: 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pedoman Perjalanan Dinas Luar Negeri Bagi Pejabat/Pegawai di Lingkungan

		<p>Kemendagri, Pemerintah daerah, Pimpinan Serta Anggota DPRD</p> <p>7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 113/PMK.05/2012 tentang Perjalanan Dinas Dalam Negeri Bagi Pejabat Negara, Pegawai Negeri, dan Pegawai Tidak Tetap</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p> <p>11. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</p> <p>12. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 153 Tahun 2018 tentang Perjalanan Dinas</p> <p>13. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 90 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar</p>
2. Sarana, Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu 2. buku register 3. komputer/laptop 4. printer 5. pesawat telepon 6. alat tulis kantor 7. jaringan internet
3. Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan dan menguasai teknologi informasi komputer 2. SDM memiliki pengetahuan terkait SOP layanan 3. SDM memiliki perilaku santun dan ramah dalam memberikan layanan 4. SDM memiliki pengetahuan peraturan terkait perjalanan dinas
4. Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. supervisi atasan langsung 2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5. Jumlah Pelaksana	:	11 orang
6. Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan dilaksanakan setiap hari kerja 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah

		mendapatkan penugasan oleh atasan langsung
7. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Dokumen dijamin keabsahannya karena telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN GIANYAR,



I MADE GEDE WISNU WIJAYA

IX. BAGIAN PERENCANAAN DAN KEUANGAN

A. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SPM DAN SPP PADA SEKRETARIAT DAERAH

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: SPJ dari masing – masing Bagian di Lingkungan Sekretariat Daerah
2. Prosedur	: PPTK menyiapkan dan menyampaikan SPJ yang merupakan tanggung jawab PPTK sebagai lampiran dokumen Surat Perintah Membayar (SPP) barang dan jasa untuk pengajuan permintaan pembayaran pekerjaan pengadaan barang dan jasa kepada Bendahara Pengeluaran → meneliti kelengkapan dokumen pendukung SPP-LS yang diberikan oleh PPTK, dan mengembalikan dokumen pendukung SPP-LS yang diberikan oleh PPTK, apabila dokumen tersebut tidak memenuhi syarat dan/atau tidak lengkap → Bendahara menerbitkan SPP dengan cara mengentri di Simda Keuangan → Bendahara pengeluaran mengajukan SPP kepada pengguna anggaran setelah ditandatangani oleh PPTK guna memperoleh persetujuan pengguna anggaran/kuasa pengguna anggaran melalui PPK-SKPD → melakukan penelitian kelengkapan dokumen SPP oleh PPK-SKPD, apabila kelengkapan dokumen yang diajukan tidak lengkap sesuai ketentuan yang berlaku, PPK-SKPD mengembalikan dokumen SPP kepada bendahara pengeluaran untuk dilengkapi → Bendahara menerbitkan Surat Perintah Membayar (SPM) dengan cara mengentri di Simda Keuangan → mengajukan SPM kepada PPK-SKPD untuk memperoleh paraf sebelum mendapatkan otorisasi Pengguna Anggaran → mohon tanda tangan PPTK-SKPD dan PA → SPM diserahkan ke Bidang Keuangan BPKAD oleh Bendahara pengeluaran pembantu
3. Waktu Pelayanan	: 2 hari kerja
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: SPM dan SPP
6. Pengelolaan Pengaduan	: Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Perencanaan dan Keuangan Email : keuangan.setda.gianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

B. STANDAR PELAYANAN PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN
SEKRETARIAT DAERAH

Proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)	
1. Persyaratan	: Laporan keuangan dari masing – masing Bagian di Lingkungan Sekretariat Daerah
2. Prosedur	: Laporan keuangan yang diterima dari masing-masing Bagian kemudian dilakukan verifikasi/ pemeriksaan → kompilasi laporan keuangan dari masing-masing Bagian pada Sekretariat Daerah → dokumen sesuai ketentuan, baik, benar → pengajuan rancangan laporan keuangan masing-masing Bagian untuk ditandatangani → koordinasi penyusunan rancangan laporan keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar untuk mohon paraf → pengajuan rancangan laporan keuangan Sekretariat Daerah untuk mohon paraf → penandatanganan rancangan laporan keuangan Sekretariat Daerah → penyampaian rancangan laporan keuangan Sekretariat Daerah yang siap disampaikan ke BPKAD → menerima koreksi dari hasil pemeriksaan BPK melalui BPKAD → fungsi pelaporan melakukan koreksi yang disampaikan atau penyesuaian dan menyiapkan tanggapan terhadap laporan hasil pemeriksaan → laporan keuangan yang sudah dikoreksi atau disesuaikan dan ditandatangani Sekda selaku PA kemudian diserahkan kembali ke BPKAD → pengarsipan dan pendistribusian laporan keuangan Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar ke BPKAD, Lembaga dan instansi terkait
3. Waktu Pelayanan	: 12 hari kerja
4. Biaya/Tarif	: Gratis
5. Produk	: Laporan Keuangan Sekretariat Daerah
6. Pengelolaan Pengaduan	: Telepon : 0361 (944123) Ex. Bagian Perencanaan dan Keuangan Email : keuangan.setda.gianyar@gmail.com Website : http://lapor.go.id

Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)	
1. Dasar Hukum	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 55 Tahun 2008 tentang Tata Cara Penatausahaan dan Penyusunan Laporan Pertanggungjawaban Bendahara serta Penyampaiannya 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 10. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 11. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 43 Tahun 2012 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Keuangan Daerah 12. Peraturan Bupati Gianyar Nomor 90 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar
2. Sarana, Prasarana, Dan/ Atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu 2. buku register 3. komputer/laptop 4. printer 5. pesawat telepon 6. alat tulis kantor 7. jaringan internet 8. SIMDA
3. Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan dan menguasai teknologi informasi komputer 2. SDM memiliki pengetahuan terkait SOP layanan 3. SDM memiliki perilaku santun dan ramah dalam memberikan layanan 4. SDM memiliki pengetahuan peraturan dan ketentuan terkait penerbitan SPP dan SPM 5. SDM memiliki pengetahuan peraturan dan ketentuan terkait penyusunan laporan keuangan
4. Pengawasan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. supervisi atasan langsung

Internal		2. dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat
5. Jumlah Pelaksana	:	12 orang
6. Jaminan Pelayanan	:	1. Layanan dilaksanakan setiap hari kerja 2. Layanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung
7. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Dokumen dijamin keabsahannya karena telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang 2. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan oleh atasan langsung
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilaksanakan 1 kali dalam setahun sebagai bahan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN GIANYAR,



I MADE GEDE WISNU WIJAYA