



PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI

SEKRETARIAT DAERAH KOTA

JALAN Dr. SUTOMO NOMOR 14 TELEPON 21272
TEBING TINGGI

KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA TEBING TINGGI

NOMOR: 596 / V / PROKOPIM / 2023
TENTANG

STANDAR PELAYANAN BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA TEBING TINGGI

Plt. KEPALA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN
SEKRETARIAT DAERAH KOTA TEBING TINGGI

- Menimbang :
- bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung, yang menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
 - bahwa untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dipandang perlu menetapkan Surat Keputusan;
 - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menunjuk dan menugaskan pejabat dan staf di lingkungan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi yang dianggap mampu melaksanakan tugas dimaksud dengan suatu Keputusan;
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 9 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Kecil Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
 - Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009

- Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 6. 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);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Tebing Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1979 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3133);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614);
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 11. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 13. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi;
 14. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 27 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 28 Tahun 2016

tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Pelaksanaan Standar Pelayanan pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi sejalan dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan dan mengedepankan kepentingan pelayanan kepada masyarakat.
- KETIGA : Biaya pelaksanaan Standar Pelayanan di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Tebing Tinggi.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Dikeluarkan di Tebing Tinggi
Pada tanggal 31 May 2023

Plt. KEPALA BAGIAN PROTOKOL
DAN KOMUNIKASI PIMPINAN



FAISAL AHMAD, S.Ag
PENATA Tk. I
NIP. 19770119 201101 1 002

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN Plt. KEPALA BAGIAN PROTOKOL
 DAN KOMUNIKASI PIMPINAN
 SEKRETARIAT DAERAH KOTA TEBING TINGGI
 NOMOR 596 / V /PROKOPIM/2023
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN BAGIAN PROTOKOL DAN
 KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH
 KOTA TEBING TINGGI

DAFTAR HADIR PEMBAHASAN DAN PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PADA
 BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH
 KOTA TEBING TINGGI

NO.	NAMA	PANGKAT	GOL.	JABATAN
1.	Faisal Ahmad, S.Ag	Penata Tk. I	III/d	Plt. Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
2.	Ulfa Andriani, S.Sos	Penata Tk. I	III/d	Analisis Kebijakan Muda
3.	Winda Dina Lestari. S.E	Penata Muda	III/a	Analisa Rencana Program dan Kegiatan
4.	Nurul Hafifi, S.Ikom	Penata Muda	III/a	Analisis Berita
5.	Eli Hidayat	Pengatur Tk. I	II/d	Pengadministrasi Umum
6.	Rasmini	Pengatur Tk. I	II/d	Pengadministrasi Persuratan
7.	Dian Astuti	Pengatur	II/c	Bendahara
8.	Agung Pratama S.M	Tenaga Kontrak	-	Fotographer
9.	Fintara Rangkuti, S.E	Tenaga Kontrak	-	Fotographer
10	Devi Julina, S.M	Tenaga Kontrak	-	Petugas Protokol
11	Rahmat Darmawan	Tenaga Kontrak	-	Petugas Protokol
12	Raseh	Tenaga Kontrak	-	Petugas Protokol
13	Septya Nadilla Panjaitan	Tenaga Kontrak	-	Petugas Protokol
14	Sri Astuty Rahmayani, S.E	Tenaga Kontrak	-	Petugas Protokol
15	May Pratiwi Purba, S.Sos	Tenaga Kontrak	-	Petugas Adm. Keuangan
16	Lia Hapita	Tenaga Kontrak	-	Petugas Surat Menyurat
17	Muhammad Arief Muda Lubis, S.E	Tenaga Kontrak	-	Pengadministrasi Kantor
18	Pramudia	Tenaga Kontrak	-	Petugas Penghimpun Berita dan Pengetik Pidato



ESA HILANG
DUA TERBILANG

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Tebing Tinggi, 31 May 2023
Plt. Kepala Bagian Protokol dan
Komunikasi Pimpinan,

FAISAL AHMAD, S.Ag
PENATA Tk. I
NIP. 19770119 201101 1 002

I. STANDAR PELAYANAN KEPROTOKOLAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; atau 2. Penerima/Pengguna Layanan hadir langsung di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi, menunjukkan identitas dan mengisi buku tamu.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan atau datang langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dengan menunjukkan identitas; 2. Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memberikan disposisi surat permohonan kepada Pejabat Struktural yang bersangkutan; 3. Kepala Subbagian memberikan disposisi/menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan data dan/atau informasi; 4. Pejabat/Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 5. Dalam hal tertentu, Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan atau Kepala Subbagian yang bersangkutan dapat langsung memberi layanan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 6. Penerima/Pengguna Layanan yang hadir mengisi Survei Kepuasan Masyarakat setelah mendapatkan layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan: Menerima jawaban 1 (satu) hari sejak Surat Permohonan diterima oleh Pegawai yang bersangkutan; 2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Pelayanan	Informasi Jadwal Kepala Daerah dan Fasilitasi Keprotokolan
7.	Sarana, Prasarana,	1. Ruang rapat ber-AC;

	dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 2. Komputer/laptop dengan akses internet; 3. Printer, scanner, dan mesin fotokopi; 4. Kertas dan alat tulis.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat/Pegawai memiliki pengetahuan di bidang keprotokolan dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Pejabat/Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi dan telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Kota Tebing Tinggi.
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; 2. Menyampaikan melalui <i>website</i> Pemerintah Kota Tebing Tinggi di alamat tebingtinggikota.go.id; 3. Menyampaikan melalui Kotak Saran di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan.
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang Pejabat/Pegawai Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Tebing Tinggi, 31 May 2023
Plt. BAGIAN PROTOKOL DAN
KOMUNIKASI PIMPINAN,



FAISAL AHMAD, S.Ag
PENATA Tk. I
NIP. 19770119 201101 1 002

**II. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENYUSUNAN NASKAH
SAMBUTAN WALIKOTA**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; atau 2. Penerima/Pengguna Layanan hadir langsung di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi, menunjukkan identitas dan mengisi buku tamu.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan atau datang langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dengan menunjukkan identitas; 2. Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memberikan disposisi surat permohonan kepada Pejabat Fungsional yang bersangkutan; 3. Pejabat/Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 4. Dalam hal tertentu, Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan atau Kepala Subbagian yang bersangkutan dapat langsung memberi layanan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 5. Penerima/Pengguna Layanan yang hadir mengisi Survei Kepuasan Masyarakat setelah mendapatkan layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan: Menerima jawaban 1 (satu) hari sejak Surat Permohonan diterima oleh Pegawai yang bersangkutan; 2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Pelayanan	Informasi Bahan Komunikasi Pimpinan
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat ber-AC; 2. Komputer/laptop dengan akses internet; 3. Printer, scanner, dan mesin fotokopi; 4. Kertas dan alat tulis.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat/Pegawai memiliki pengetahuan di bidang keprotokolan dan program-program

		<p>kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi;</p> <p>2. Pejabat/Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi dan telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.</p>
9.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi atasan langsung;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Kota Tebing Tinggi.</p>
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi;</p> <p>2. Menyampaikan melalui <i>website</i> Pemerintah Kota Tebing Tinggi di alamat tebingtinggikota.go.id;</p> <p>3. Menyampaikan melalui Kotak Saran di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang Pejabat/Pegawai Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.

Tebing Tinggi, 31 May 2023
Plt. BAGIAN PROTOKOL DAN
KOMUNIKASI PIMPINAN,



FAISAL AHMAD, S.Ag
PENATA Tk. I
NIP. 19770119 201101 1 002

III. STANDAR PELAYANAN DOKUMENTASI TUGAS PIMPINAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis, ditujukan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi; atau 2. Penerima/Pengguna Layanan hadir langsung di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi, menunjukkan identitas dan mengisi buku tamu.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima/Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan atau datang langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi dengan menunjukkan identitas; 2. Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memberikan disposisi surat permohonan kepada Pejabat Fungsional yang bersangkutan; 3. Pejabat/Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 4. Dalam hal tertentu, Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan atau Kepala Subbagian yang bersangkutan dapat langsung memberi layanan data dan/atau informasi kepada Penerima/Pengguna Layanan; 5. Penerima/Pengguna Layanan yang hadir mengisi Survei Kepuasan Masyarakat setelah mendapatkan layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Surat Permohonan: Menerima jawaban 1 (satu) hari sejak Surat Permohonan diterima oleh Pegawai yang bersangkutan; 2. Datang Langsung: 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Pelayanan	Dokumentasi Kegiatan Kepala Daerah
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat ber-AC; 2. Komputer/laptop dengan akses internet; 3. Printer, scanner, dan mesin fotokopi; 4. Kertas dan alat tulis.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat/Pegawai memiliki pengetahuan di bidang keprotokolan dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Bagian Protokol

		<p>dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi;</p> <p>2. Pejabat/Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi dan telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.</p>
9.	Pengawasan Internal	<p>1. Supervisi atasan langsung;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Kota Tebing Tinggi.</p>
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Menyampaikan secara tertulis melalui bentuk surat ditujukan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi;</p> <p>2. Menyampaikan melalui <i>website</i> Pemerintah Kota Tebing Tinggi di alamat tebingtinggikota.go.id;</p> <p>3. Menyampaikan melalui Kotak Saran di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan.</p>
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang Pejabat/Pegawai Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi.
12.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.

Tebing Tinggi, 31 May 2023
Plt. BAGIAN PROTOKOL DAN
KOMUNIKASI PIMPINAN,



FAISAL AHMAD, S.Ag
PENATA Tk. I
NIP. 19770119 201101 1 002