



**PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123

Telepon (0562) 63000719 Faksimile (0562) 6300719

Email : setda@singkawangkota.go.id Website : www.singkawangkota.go.id

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG

NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG**

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Sekretariat Daerah Kota Singkawang;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 6. 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);
 7. 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);
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 9. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51);
 10. Peraturan Wali Kota Nomor 2 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Sekretariat Daerah (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2021 Nomor 2);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Publik Pada Sekretariat Daerah Kota Singkawang.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi produk/jenis pelayanan :

- a) Standar Pelayanan Konsultasi Bagian Pemerintahan;
- b) Standar Pelayanan Data/Laporan/Informasi Bagian Pemerintahan;
- c) Standar Pelayanan Konsultasi Bagian Kesra;
- d) Standar Pelayanan Data/Laporan/Informasi Bagian Kesra;
- e) Standar Pelayanan Hibah dan Bantuan Sosial Bagian Kesra;
- f) Standar Pelayanan Penyusunan Peraturan Daerah Bagian Hukum;
- g) Standar Pelayanan Penyusunan Peraturan Wali Kota dan Keputusan Wali Kota Bagian Hukum;
- h) Standar Pelayanan Konsultasi Bagian Hukum;
- i) Standar Pelayanan Data/Laporan/Informasi Bagian Hukum;
- j) Standar Pelayanan Penanganan Perkara Secara Litigasi di Lingkungan Pemkot Singkawang Bagian Hukum;
- k) Standar Pelayanan Penanganan Perkara Secara Non Litigasi di Lingkungan Pemkot Singkawang Bagian Hukum;
- l) Standar Pelayanan Pelaksanaan Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Miskin Bagian Hukum;
- m) Standar Pelayanan Koordinasi Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam;
- n) Standar Pelayanan Laporan/Informasi Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam;
- o) Standar Pelayanan Konsultasi Bagian Administrasi Pembangunan;
- p) Standar Pelayanan Data/Laporan/Informasi Bagian Administrasi Pembangunan;
- q) Standar Pelayanan Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa Bagian Pengadaan Barang dan Jasa;
- r) Standar Pelayanan Konsultasi Bagian Pengadaan Barang dan Jasa;
- s) Standar Pelayanan Data/Laporan/Informasi Bagian Pengadaan Barang dan Jasa;
- t) Standar Pelayanan Pengelolaan User ID Pelaku

Pengadaan di LPSE Kota Singkawang Bagian Pengadaan Barang dan Jasa;

- u) Standar Pelayanan Konsultasi Bagian Umum;
- v) Standar Pelayanan Data/Laporan/Informasi Bagian Umum;
- w) Standar Pelayanan Surat Keluar Bagian Umum;
- x) Standar Pelayanan Surat Tugas Bagian Umum;
- y) Standar Pelayanan Fasilitasi Tamu Pimpinan Bagian Umum;
- z) Standar Pelayanan Konsultasi Bagian Organisasi;
- aa) Standar Pelayanan Data/Laporan/Informasi Bagian Organisasi;
- bb) Standar Pelayanan Konsultasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan;
- cc) Standar Pelayanan Data/Laporan/Informasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan;

KETIGA : Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran XXIX yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan Sekretaris Daerah ini.

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KETIGA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara dan pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh kepala penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan Sekretaris Daerah ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Sekretariat Daerah Kota Singkawang.

KEENAM : Keputusan Sekretaris Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singkawang

pada tanggal 7 Juli 2021

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP. 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Konsultasi
 Bagian Pemerintahan Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|---------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119); - Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51); - Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja |
| 2. | Persyaratan | : <ul style="list-style-type: none"> - Membawa Dokumen/ berkas yang ingin dikonsultasikan; atau - Menggunakan tanda pengenal/ membawa identitas; atau - Datang langsung. |
| 3. | Prosedur / Alur Pelayanan | : <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD Tamu((Tamu)) -- 1a --> Petugas[Petugas informasi pelayanan/ Tata Usaha] Petugas -- 2 --> Bagian[Bagian Pemerintahan: Kabag/ Kasubbag Administrasi Pemerintahan/ Kasubbag Administrasi Kewilayahan/ Kasubbag Kerja Sama dan Otonomi Daerah] Bagian -- 1b --> Tamu Bagian -- 3 --> Tamu </pre> </div> <p>1a. Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi datang langsung kepada petugas informasi pelayanan/ Tata Usaha</p> |

| | | |
|----|---|---|
| | | <p>untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang akan dikonsultasikan.</p> <p>1b. Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi dapat datang langsung kepada Subbagian yang ingin dikunjungi apabila pernah melakukan konsultasi sebelumnya atau telah mengetahui ke Subbagian mana ingin berkonsultasi.</p> <p>2. Petugas informasi pelayanan/ Tata Usaha memberikan informasi/ mengantarkan Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi sesuai dengan hal yang akan dikonsultasikan kepada Bagian terkait.</p> <p>3. Kabag/ Kasubbag Administrasi Pemerintahan/ Kasubbag Administrasi Kewilayahan/ Kasubbag Kerja Sama dan Otonomi Daerah memberikan pelayanan konsultasi kepada Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi.</p> |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian / Waktu Pelayanan | <p>: • Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat.</p> <p>• Waktu pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 07.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 07.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/ Tarif | : Tidak dipungut biaya/ Gratis |
| 6. | Produk Pelayanan | <p>: • Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap hal yang dikonsultasikan.</p> <p>• Konsultasi terkait Administrasi Pemerintahan (Administrasi Pemerintahan, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) Wali Kota dan LKPJ Akhir Masa Jabatan Wali Kota; naskah memori serah terima jabatan Wali Kota; dan Forum Komunikasi Pimpinan Daerah);</p> <p>• Konsultasi terkait Administrasi Kewilayahan (Pembentukan, penghapusan penggabungan dan pemekaran wilayah kecamatan dan/ atau kelurahan; Penegasan batas daerah, kecamatan, kelurahan serta nama lain dan/atau pemindahan ibukota kecamatan; Pemetaan wilayah, penetapan kode dan data</p> |

| | | |
|----|-----------------------|--|
| | | <p>kewilayahan; Kebijakan bidang pertanahan, Kebijakan pelimpahan; Kebijakan pengelolaan dana kelurahan; dan Kebijakan daerah bidang administrasi kewilayahan);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi terkait Kerja sama dan Otonomi Daerah (Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD); Informasi Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (ILPPD); Standar Pelayanan Minimal (SPM) Organisasi Perangkat Daerah; Proses pengusulan, pengangkatan dan pemberhentian serta pengusulan izin dan cuti Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah; Persiapan dan pelaksanaan Pemilihan Umum; Proses administrasi pergantian antar waktu pimpinan dan anggota legislatif; Penyelenggaraan peringatan Hari Jadi Kota dan Provinsi, Hari Ulang Tahun Republik Indonesia dan Hari Otonomi Daerah; Kebijakan daerah bidang otonomi; Kebijakan di bidang kerja sama dalam negeri; dan Forum dan Asosiasi Pemerintah Daerah) |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung; - Surat dengan ditujukan kepada: Bagian Pemerintahan Setda Kota Singkawang Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123; - E-mail: pemerintahansetda171001@gmail.com • Petugas penerima/ pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/ Kasubbag/ Staf Bagian Pemerintahan - Lokasi: Ruang Kerja Bagian Pemerintahan • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> dan Kursi Tamu • Ruang Sholat • Ruang Laktasi • Toilet • Telepon • Wi-fi • Komputer dan Printer • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | 8 (Delapan) orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tugas dan Prosedur Administrasi Pemerintahan, Administrasi Kewilayahan, dan Kerjasama dan Otonomi Daerah. • Memahami peraturan yang berlaku • Dapat mengoperasikan komputer |
| 11. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Subbagian dan Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan • Pelayanan dilaksanakan di ruang Kantor Bagian Pemerintahan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • Dilakukan rapat staf per triwulan • Survey Kepuasan Masyarakat 1(satu) tahun sekali |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULYAMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Data/ Laporan/ Informasi
 Bagian Pemerintahan Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|---------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119); - Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51); - Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja |
| 2. | Persyaratan | <ul style="list-style-type: none"> • Membawa Dokumen/ berkas yang ingin dikonsultasikan; atau • Menggunakan tanda pengenal/ membawa identitas; atau • Datang langsung. |
| 3. | Prosedur / Alur Pelayanan | <pre> graph TD TamU((TamU)) -- 1 a --> Petugas[Petugas informasi pelayanan/ Tata Usaha] Petugas -- 2 --> Bagian[Bagian Pemerintahan: Kabag/ Kasubbag Administrasi Pemerintahan/ Kasubbag Administrasi Kewilayahan/ Kasubbag Kerja Sama dan Otonomi Daerah] Bagian -- 1 b --> TamU Bagian -- 3 --> TamU </pre> |

| | | | |
|----|---|---|--|
| | | | <p>1a. Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi datang langsung kepada petugas informasi pelayanan/ Tata Usaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang dimintakan.</p> <p>1b. Tamu/ Pengunjung yang ingin meminta data/ laporan/ informasi dapat datang langsung kepada Bagian yang ingin dikunjungi apabila telah mengetahui ke Bagian mana ingin meminta data/ laporan/ informasi.</p> <p>2. Petugas informasi pelayanan/ Tata usaha memberikan informasi/ mengantarkan Tamu/ Pengunjung kepada Kabag atau Kasubbag terkait.</p> <p>3. Ka bag/ Kasubbag Administrasi Pemerintahan/ Kasubbag Administrasi Kewilayahan/ Kasubbag Kerja Sama dan Otonomi Daerah memberikan pelayanan data/ laporan/ informasi kepada Tamu/ Pengunjung.</p> |
| 4. | Jangka Waktu Penyelesaian / Waktu Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Permintaan Data/ Laporan/ informasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 07.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 07.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/ Tarif | : | Tidak dipungut biaya/ Gratis |
| 6. | Produk Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Data/ laporan/ informasi terkait Administrasi Pemerintahan (Administrasi Pemerintahan, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) Wali Kota dan LKPJ Akhir Masa Jabatan Wali Kota; naskah memori serah terima jabatan Wali Kota; dan Forum Komunikasi Pimpinan Daerah); • Data/ laporan/ informasi terkait Administrasi Kewilayahan (Pembentukan, penghapusan penggabungan dan pemekaran wilayah kecamatan dan/ atau kelurahan; Penegasan batas daerah, kecamatan, kelurahan serta nama lain dan/atau |

| | | |
|----|-----------------------|---|
| | | <p>pemindahan ibukota kecamatan; Pemetaan wilayah, penetapan kode dan data kewilayahan; Kebijakan bidang pertanahan, Kebijakan pelimpahan; Kebijakan pengelolaan dana kelurahan; dan Kebijakan daerah bidang administrasi kewilayahan);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data/ laporan/ informasi terkait Kerja sama dan Otonomi Daerah (Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD); Informasi Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (ILPPD); Standar Pelayanan Minimal (SPM) Organisasi Perangkat Daerah; Proses pengusulan, pengangkatan dan pemberhentian serta pengusulan izin dan cuti Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah; Persiapan dan pelaksanaan Pemilihan Umum; Proses administrasi pergantian antar waktu pimpinan dan anggota legislatif; Penyelenggaraan peringatan Hari Jadi Kota dan Provinsi, Hari Ulang Tahun Republik Indonesia dan Hari Otonomi Daerah; Kebijakan daerah bidang otonomi; Kebijakan di bidang kerja sama dalam negeri; dan Forum dan Asosiasi Pemerintah Daerah). |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: <ul style="list-style-type: none"> Bagian Pemerintahan Setda Kota Singkawang Jl.FirdausNomor 1 Singkawang 79123; - E-mail: <ul style="list-style-type: none"> pemerintahansetda171001@gmail.com • Petugas penerima/ pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/ Kasubbag/ Staf Bagian Pemerintahan - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Pemerintahan • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara dan Kursi Tamu • Ruang Sholat |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Laktasi • Toilet • Telepon • Wi-fi • Komputer dan Printer • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | 8 (Delapan) orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tugas dan Prosedur terkait Administrasi Pemerintahan, Administrasi Kewilayahan, dan Kerja sama dan Otonomi Daerah • Memahami peraturan yang berlaku • Dapat mengoperasikan komputer |
| 11. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Subbagian dan Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan • Pelayanan dilaksanakan di ruang Bagian Pemerintahan dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • Dilakukan rapat staf per triwulan • Survey Kepuasan Masyarakat 1(satu) tahun sekali |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP 19740316 200502 1 001

LAMPIRAN III
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Konsultasi
 Bagian Kesejahteraan Rakyat Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|---------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | : Peraturan Wali Kota Nomor 2 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah. |
| 2. | Persyaratan | : <ul style="list-style-type: none"> • Membawa dokumen/berkas yang ingin dikonsultasikan; • Menggunakan tanda pengenal / membawa identitas; • Datang langsung. |
| 3. | Prosedur / Alur Pelayanan | <div style="text-align: center;"> </div> <p>1a. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin berkonsultasi datang langsung kepada Petugas Informasi pelayanan/ Tata Usaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang akan dikonsultasikan.</p> <p>1b. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin berkonsultasi dapat datang langsung kepada Subbagian yang ingin dikunjungi apabila pernah melakukan konsultasi sebelumnya atau telah mengetahui ke Subbagian mana ingin berkonsultasi.</p> <p>2. Petugas Informasi pelayanan/ Tata Usaha memberikan informasi/mengantarkan Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi sesuai dengan hal yang akan dikonsultasikan kepada Bagian terkait.</p> <p>3. Kepala Bagian atau Kasubbag Bina Mental Spiritual, Kepala Bagian atau Kasubbag Kesejahteraan Sosial, Kepala Bagian atau Kasubbag Kesejahteraan Masyarakat memberikan pelayanan konsultasi kepada Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi.</p> |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | : <ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. |

| | | |
|----|------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 13.00 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 13.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | : Tidak dipungut biaya / Gratis |
| 6. | Produk Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap hal yang dikonsultasikan. • Konsultasi terkait Bina Mental Spiritual (perumusan kebijakan yang berhubungan dengan sarana peribadatan, sarana pendidikan agama dan pendidikan keagamaan, koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pengembangan sarana peribadatan, sarana pendidikan agama dan pendidikan keagamaan, bahan penyusunan petunjuk pelaksanaan di bidang sarana peribadatan, sarana pendidikan agama dan pendidikan keagamaan, bahan pertimbangan pemberian bantuan di bidang sarana peribadatan, sarana pendidikan agama dan pendidikan keagamaan, perumusan kebijakan daerah bidang lembaga dan kerukunan keagamaan, pembinaan, fasilitasi dan pengembangan kerja sama antar lembaga keagamaan dan kerukunan umat beragama, koordinasi lintas sektor dan pertemuan/rapat-rapat koordinasi di bidang kerukunan umat beragama dan serta kerja sama antar lembaga keagamaan, fasilitasi dan koordinasi pelaksanaan kegiatan kerukunan umat beragama dan aliran serta kerja sama antar lembaga keagamaan, koordinasi kerja sama sosial kemasyarakatan dan konsultasi penanggulangan secara dini masalah dan kasus kerukunan hidup antar umat beragama dan aliran kepercayaan, evaluasi pelaksanaan kegiatan kerukunan umat beragama dan aliran kepercayaan, pemantauan dan evaluasi kebijakan Daerah bidang lembaga dan kerukunan keagamaan, fasilitasi penyelenggaraan haji, koordinasi dan fasilitasi terhadap peringatan hari-hari besar keagamaan, pembinaan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan hibah dan bantuan sosial kepada Badan/Lembaga, Ormas, kelompok masyarakat dan individu atau keluarga bidang keagamaan, penyusunan kebijakan bidang pendidikan, perpustakaan dan kearsipan). • Konsultasi terkait Kesejahteraan Sosial (perumusan, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah di bidang sosial, transmigrasi, kesehatan, pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, pelayanan |

| | | |
|----|-----------------------|---|
| | | <p>administrasi penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang sosial, transmigrasi, kesehatan, pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, koordinasi pelaksanaan penyusunan kebijakan bidang ketenagakerjaan, pemantauan dan evaluasi terhadap fasilitasi program transmigrasi kepada masyarakat, fasilitasi, monitoring dan evaluasi pelaksanaan pemberian hibah dan bantuan sosial kepada Badan/Lembaga, organisasi masyarakat, kelompok masyarakat dan individu atau keluarga bidang kesehatan, sosial, pemberdayaan masyarakat, pemberdayaan perempuan, dan perlindungan anak, koordinasi dan fasilitasi terhadap peringatan hari-hari besar yang terkait dengan kesehatan dan sosial).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi terkait Kesejahteraan Masyarakat (koordinasi pelaksanaan perumusan kebijakan pemerintah daerah di bidang kepemudaan dan olahraga, bidang pariwisata dan kebudayaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah di bidang kepemudaan dan olahraga, bidang pariwisata dan kebudayaan, pelayanan administrasi penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang kepemudaan dan olahraga, bidang pariwisata, kebudayaan dan kemasyarakatan lainnya, fasilitasi pemberian hibah dan bantuan sosial kepada Badan/Lembaga, organisasi masyarakat, kelompok masyarakat dan individu atau keluarga bidang kepemudaan dan olahraga, bidang pariwisata dan kebudayaan, pembinaan, monitoring dan evaluasi pelaksanaan hibah dan bantuan sosial kepada Badan/Lembaga, organisasi masyarakat, kelompok masyarakat dan individu atau keluarga bidang kepemudaan dan olahraga, bidang pariwisata dan kebudayaan, koordinasi dan fasilitasi terhadap peringatan hari-hari besar yang terkait dengan hari bersejarah nasional). |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | <p>: • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag. Kesejahteraan Rakyat Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: kesra.singkawangkota@gmail.com <ul style="list-style-type: none"> • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kepala Bagian/Kasubbag/Staf Bagian Kesejahteraan Rakyat - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Kesejahteraan Rakyat • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat |

| | | | |
|-----|--|---|--|
| | | | langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara dan Kursi Tamu • Toilet • Telepon • Wifi • Komputer dan Printer • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | : | 5 (Lima) Orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tugas dan fungsi masing-masing subbagian pada bagian kesejahteraan rakyat • Memahami peraturan yang berlaku • Dapat mengoperasikan komputer dan printer |
| 11. | Pengawasan Internal | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | : | <p>Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.</p> <p>Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku.</p> |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan • Pelayanan dilaksanakan di ruang Kantor Bagian Kesejahteraan Rakyat dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | | Survey Kepuasan Masyarakat 1 (satu) tahun sekali. |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP. 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN IV
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Data/ Laporan/ Informasi
 Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|---------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | : Peraturan Wali Kota Nomor 2 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah. |
| 2. | Persyaratan | : <ul style="list-style-type: none"> • Membawa dokumen/berkas permintaan data/laporan/informasi; • Menggunakan tanda pengenal/membawa identitas; • Datang langsung. |
| 3. | Prosedur / Alur Pelayanan | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Tamun((Tamun)) -- 1a --> Staff[Petugas Informasi Pelayanan/ Tata Usaha] Tamun -- 1b --> Middle[Kepala Bagian/Kasubbag Bina Mental Spiritual, Kepala Bagian/Kasubbag Kesejahteraan Sosial, Kepala Bagian/Kasubbag Kesejahteraan Masyarakat] Staff -- 2 --> Middle Middle -- 3 --> Staf[Staf] Staf -- 4 --> Middle Middle -- 5 --> Tamun </pre> </div> <p>1a. Tamu/Pengunjung yang ingin meminta data/laporan/informasi datang langsung kepada Petugas informasi pelayanan/ Tata Usaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang dimintakan.</p> <p>1b. Tamu/Pengunjung yang ingin meminta data/laporan/informasi dapat datang langsung kepada Subbagian yang ingin dikunjungi apabila telah mengetahui ke Bagian mana ingin meminta data/laporan/informasi.</p> <p>2. Petugas informasi pelayanan/ Tata Usaha memberikan informasi / mengantarkan Tamu/Pengunjung kepada Kepala Bagian atau Kepala Sub Bagian terkait.</p> <p>3. Kepala Bagian atau Kasubbag Bina Mental Spiritual, Kepala Bagian atau Kasubbag Kesejahteraan Sosial, Kepala Bagian atau Kasubbag Kesejahteraan Masyarakat mengumpulkan bahan dan mengarahkan staf untuk menyiapkan data dan atau mengetik</p> |

| | | | |
|----|------------------------|---|---|
| | | | <p>konsep laporan/informasi.</p> <p>4. Staf menyampaikan data /laporan/informasi kepada Kepala Bagian atau Kasubbag Bina Mental Spiritual, Kepala Bagian atau Kasubbag Kesejahteraan Sosial, Kepala Bagian atau Kasubbag Kesejahteraan Masyarakat.</p> <p>5. Kepala Bagian atau Kasubbag Bina Mental Spiritual, Kepala Bagian atau Kasubbag Kesejahteraan Sosial, Kepala Bagian atau Kasubbag Kesejahteraan Masyarakat memberikan data/laporan/informasi kepada Tamu/ Pengunjung.</p> |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 13.00 WIB - Jum'at : 08.00 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 13.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | : | Tidak dipungut biaya / Gratis |
| 6. | Produk Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Data/laporan/informasi terkait Bina Mental Spiritual • Data/laporan/informasi terkait Kesejahteraan Sosial • Data/laporan/informasi terkait Kesejahteraan Masyarakat • Data/laporan/informasi terkait pegawai, anggaran, kegiatan dan sub kegiatan pada Bagian Kesejahteraan Rakyat |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag. Kesejahteraan Rakyat Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: kesra.singkawangkota@gmail.com - Petugas penerima/pengelola pengaduan: - Kepala Bagian/Kasubbag/Staf Bagian Kesejahteraan Rakyat - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Kesejahteraan Rakyat • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara dan Kursi Tamu • Toilet • Telepon • Wifi |

| | | | |
|-----|--|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Komputer dan Printer • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | : | 6 (Enam) Orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tugas dan fungsi masing-masing subbagian pada bagian kesejahteraan rakyat • Memahami peraturan yang berlaku • Dapat mengoperasikan komputer dan printer |
| 11. | Pengawasan Internal | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | : | <p>Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.</p> <p>Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku.</p> |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan • Pelayanan dilaksanakan di ruang Kantor Bagian Kesejahteraan Rakyat dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | | Survey Kepuasan Masyarakat 1 (satu) tahun sekali. |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN V
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Hibah dan Bantuan Sosial
 Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|---------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | : <ul style="list-style-type: none"> • Keputusan Wali Kota Nomor 94 Tahun 2013 tentang Penunjukan Pejabat yang Berwenang Menandatangani Naskah Perjanjian Hibah Daerah (NPHD) Kota Singkawang • Peraturan Wali Kota nomor Nomor 51 Tahun 2019 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang • Peraturan Wali Kota Nomor 2 Tahun 2021 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah • Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah • Peraturan Wali Kota Nomor 32 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penganggaran, Pelaksanaan dan Penatausahaan, Pertanggungjawaban dan Pelaporan serta Monitoring dan Evaluasi Belanja Hibah dan Bantuan Sosial di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang • Keputusan Wali Kota Nomor 94 Tahun 2013 tentang Penunjukan Pejabat yang Berwenang Menandatangani Naskah Perjanjian Hibah Daerah (NPHD) Kota Singkawang |
| 2. | Persyaratan | : <ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan tanda pengenal/membawa identitas; • Datang langsung dengan membawa kelengkapan dokumen : <ul style="list-style-type: none"> A. Pengajuan Penandatanganan Naskah Perjanjian Hibah Daerah (NPHD) <ul style="list-style-type: none"> - Surat Permohonan Pencairan Hibah; - Fotocopy KTP Ketua; - Materai 2 (dua) lembar; dan - Dokumen Lainnya. B. Pengajuan Pencairan/Realisasi Hibah dan Bantuan Sosial <ul style="list-style-type: none"> - Surat Permohonan Pencairan Hibah/Bansos; - Naskah Perjanjian Hibah Daerah (NPHD) untuk Hibah; - Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak; dan - Kelengkapan Proposal/Usulan Lainnya. C. Penyampaian Pertanggungjawaban Hibah dan Bantuan Sosial <ul style="list-style-type: none"> - Laporan Penggunaan Hibah/Bansos; - Surat Permohonan Pencairan Hibah/Bansos; - Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak; - Bukti Transfer; - Bukti pengeluaran yang lengkap dan sah. |
| 3. | Prosedur / Alur Pelayanan | : <ul style="list-style-type: none"> A. Pengajuan Penandatanganan Naskah Perjanjian Hibah Daerah (NPHD) <ul style="list-style-type: none"> 1. Penerima Hibah menyerahkan dokumen syarat pengajuan NPHD kepada Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah. 2. Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah mengetik konsep NPHD |

kemudian menyerahkan kembali kepada Penerima Hibah untuk ditandatangani. Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah kemudian mengetik konsep Nota Dinas permohonan penandatanganan NPHD kepada Pejabat yang berwenang menandatangani NPHD. Kasubbag mengoreksi konsep NPHD dan nota dinas yang diketik oleh staf, apabila sudah sesuai, kasubbag membubuhkan paraf pada NPHD (jika diperlukan) dan nota dinas untuk selanjutnya diteruskan kepada Kepala Bagian.

3. Kasubbag mengoreksi konsep NPHD dan nota dinas yang diketik oleh Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah, apabila sudah sesuai, kasubbag membubuhkan paraf pada NPHD (jika diperlukan) dan nota dinas untuk selanjutnya diteruskan kepada Kabag Kesra. Asisten I memberikan catatan pada nota dinas serta membubuhkan paraf pada konsep NPHD, berkas tersebut selanjutnya diteruskan kepada Sekretaris Daerah untuk mendapatkan pertimbangan.
4. Kabag Kesra meneliti konsep NPHD dan nota dinas, apabila tidak sesuai maka dikembalikan kepada Kasubbag untuk diperbaiki, apabila sesuai maka Kabag Kesra menandatangani konsep nota dinas dan membubuhkan paraf pada konsep NPHD tersebut, selanjutnya diteruskan kepada Asisten I untuk mendapat catatan.
5. Asisten I memberikan catatan pada nota dinas serta membubuhkan paraf pada konsep NPHD, berkas tersebut selanjutnya diteruskan kepada Sekretaris Daerah untuk mendapatkan pertimbangan atau putusan.
6. Sekretaris Daerah memberikan pertimbangan pada nota dinas dan membubuhkan paraf pada konsep NPHD bantuan 50 Juta keatas. Berkas tersebut selanjutnya diteruskan kepada Wali Kota untuk mendapat persetujuan dan ditandatangani. Dalam hal bantuan dibawah 50 Juta, Sekretaris Daerah memberikan putusan pada nota dinas dan membubuhkan tanda tangan pada konsep NPHD dibawah 50 Juta.
7. Wali Kota memberikan putusan dan menandatangani konsep NPHD.
8. Kasubbag menerima NPHD yang telah ditandatangani Wali Kota atau Sekretaris Daerah.
9. Kasubbag menyerahkan kepada Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah untuk dilanjutkan kepada proses pencairan hibah selanjutnya.

B. Pengajuan Pencairan/Realisasi Hibah dan Bantuan Sosial

1. Penerima Hibah menyerahkan dokumen syarat pencairan hibah/bansos kepada Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah.
2. Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah mengecek kelengkapan, memberikan checklist, mengetik nota dinas serta NPD persetujuan pencairan hibah/bansos
3. Kasubbag mengoreksi nota dinas dan NPD yang telah diketik oleh Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah, apabila sudah sesuai Kasubbag membubuhkan paraf dan melanjutkan nota dinas tersebut kepada Kabag Kesra untuk ditandatangani, apabila tidak sesuai dikembalikan kepada

Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah untuk diperbaiki.

4. Kabag Kesra meneliti konsep nota dinas dan NPD, apabila tidak sesuai maka dikembalikan kepada Kasubbag untuk diperbaiki, apabila sesuai maka nota dinas tersebut ditandatangani dan diteruskan kepada Asisten I untuk mendapat pertimbangan
5. Asisten I memberikan pertimbangan pada nota dinas pencairan/realisasi, kemudian diteruskan kepada Sekda untuk mendapatkan persetujuan
6. Sekretaris Daerah memberikan tanda tangan pada NPD dan kuitansi serta putusan pada nota dinas agar hibah/bantuan sosial dapat direalisasikan
7. Kasubbag menerima nota dinas yang telah disetujui oleh Sekretaris Daerah, serta Kuitansi dan NPD yang telah ditandatangani Sekda dan menyerahkan kepada Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah untuk proses selanjutnya
8. Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah menghubungi penerima hibah/bansos untuk memperbanyak berkas sebanyak 3 (tiga) rangkap dan menyiapkan konsep surat pengantar kepada Kabag Umum Up. Kasubbag Keuangan dan Aset
9. Kasubbag mengoreksi konsep surat pengantar dan membubuhkan paraf serta mengecek kelengkapan berkas pencairan hibah/bansos, apabila tidak sesuai dikembalikan kepada Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah untuk diperbaiki.
10. Kabag Kesra meneliti konsep surat pengantar dan kelengkapan berkas, apabila tidak sesuai maka dikembalikan kepada Kasubbag untuk diperbaiki, apabila sesuai maka surat pengantar tersebut ditandatangani dan diteruskan kepada Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah untuk diserahkan ke Bagian Umum untuk dilakukan proses pencairan hibah/bansos
11. Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah menyerahkan Berkas Kelengkapan Hibah/ Bantuan Sosial ke Bagian Umum

C. Penyampaian Pertanggungjawaban Hibah dan Bantuan Sosial

1. Penerima Hibah menyerahkan Laporan Pertanggungjawaban Hibah/Bansos sebanyak 4 (empat) rangkap kepada Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah.
2. Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah mengecek kelengkapan dan kesesuaian dengan permohonan pencairan/realisasi hibah/bansos. Kemudian mengetik konsep surat pengantar penyampaian pertanggungjawaban hibah/bansos kepada Kabag Umum Up. Kasubbag Keuangan dan Aset
3. Kasubbag mengecek kembali kelengkapan Laporan Pertanggungjawaban Hibah/Bansos dan mengoreksi konsep Surat Pengantar yang diketik oleh Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah, apabila sudah sesuai, kasubbag membubuhkan paraf pada Surat Pengantar untuk selanjutnya diteruskan kepada Kabag Kesra.
4. Kabag Kesra meneliti kelengkapan Laporan Pertanggungjawaban Hibah/Bansos, apabila belum sesuai maka dikembalikan kepada Kasubbag untuk diperbaiki, apabila sesuai maka Kabag Kesra menandatangani konsep

| | | | |
|-----|------------------------|---|---|
| | | | <p>Surat Pengantar selanjutnya diteruskan kepada Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah untuk disampaikan kepada Kabag Umum Up. Kasubbag Keuangan dan Aset</p> <p>5. Pengelola Bantuan Sosial dan Hibah menyerahkan Berkas Laporan Pertanggungjawaban Hibah/Bantuan Sosial ke Bagian Umum</p> |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 13.00 WIB - Jum'at : 08.00 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 13.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | : | Tidak dipungut biaya / Gratis |
| 6. | Produk Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Naskah Perjanjian Hibah Daerah • Nota Dinas Persetujuan Hibah/Bantuan Sosial • Dokumen Pencairan Hibah/Bansos • Dokumen Pertanggungjawaban Hibah/Bansos |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag. Kesejahteraan Rakyat Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: kesra.singkawangkota@gmail.com • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kepala Bagian/Kasubbag/Staf Bagian Kesejahteraan Rakyat - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Kesejahteraan Rakyat • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara dan Kursi Tamu • Toilet • Telepon • Wifi • Komputer dan Printer • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | : | 10 (Sepuluh) Orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tugas dan fungsi masing-masing subbagian pada bagian kesejahteraan rakyat; • Memahami prosedur dan peraturan tentang hibah dan bantuan sosial; • Dapat mengoperasikan komputer dan printer; • Dapat berkomunikasi dengan baik kepada penerima hibah/bansos; dan • Memiliki Kecakapan Ketelitian yang Cukup Baik. |
| 11. | Pengawasan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Bagian |

| | | | |
|-----|--|---|--|
| | Internal | | <ul style="list-style-type: none"> • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | : | <p>Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima dan sepenuh hati.</p> <p>Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku.</p> |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan • Pelayanan dilaksanakan di ruang Kantor Bagian Kesejahteraan Rakyat dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | | Survey Kepuasan Masyarakat 1 (satu) tahun sekali. |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,

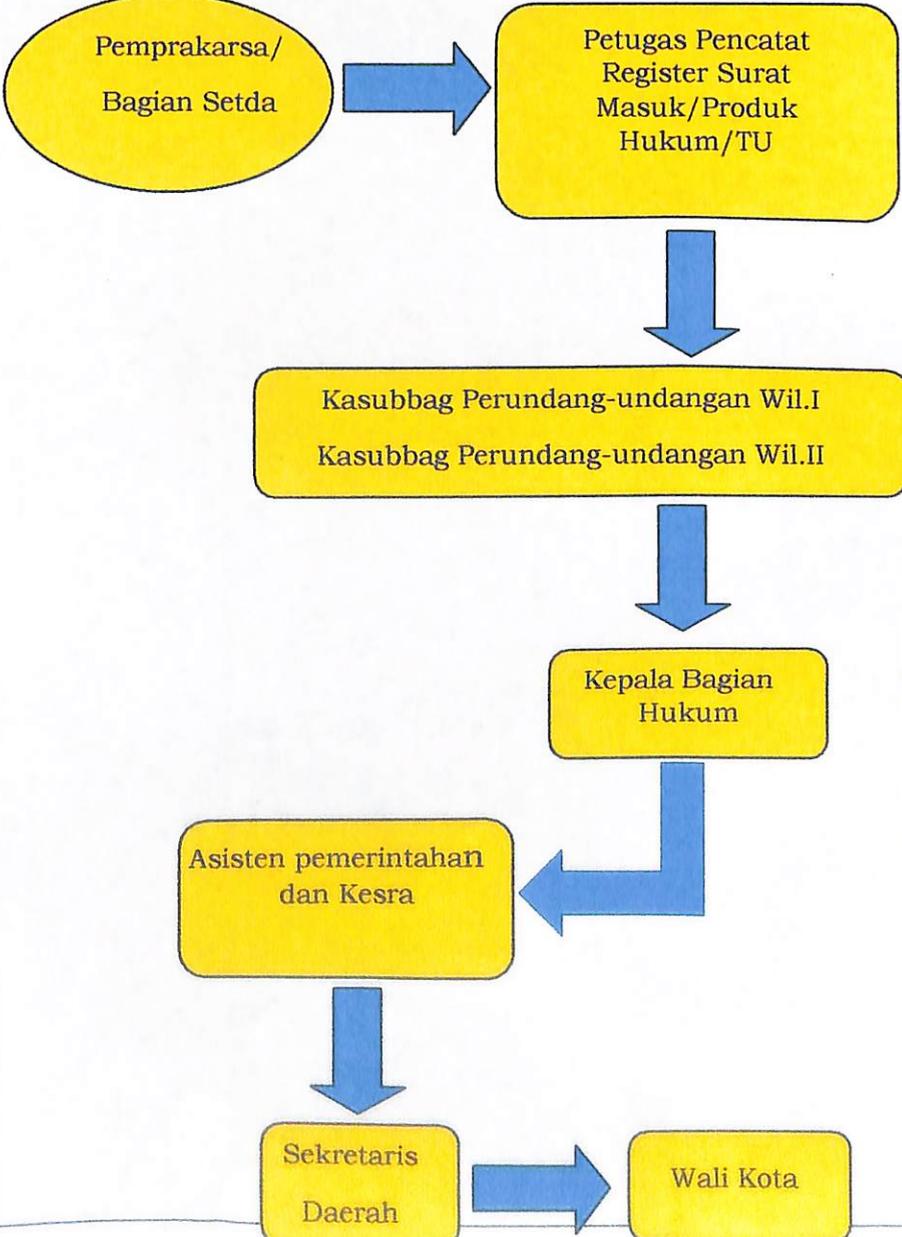


RULY AMRI, S.H.

NIP. 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN VI
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Penyusunan Peraturan Daerah
 Bagian Hukum Setda Kota Singkawang

| NO | UNSUR | STANDAR PELAYANAN |
|----|-------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | : 1. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 2. Peraturan Walikota Nomor 57 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyusunan Peraturan Daerah, Peraturan Walikota dan Keputusan Walikota; 3. Peraturan Walikota Nomor 2 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Sekretariat Daerah. |
| 2. | Persyaratan | : <ul style="list-style-type: none"> • Membawa Dokumen/berkas produk hukum yang akan disusun dan ditetapkan ; atau • Membawa surat pengantar/nota dinas/nota pengajuan naskah dinas dan naskah akademik; atau • datang langsung. |
| 3. | Prosedur/Alur Pelayanan | :  |

Penjelasan Prosedur/Alur Pelayanan

1. Pemprakarsa/bagian Setda datang langsung kepada Petugas Pencatat Register Surat Masuk/Tata Usaha Bagian Hukum untuk menyerahkan Dokumen/Rancangan Peraturan Daerah yang akan disusun/ditetapkan.
2. Petugas Pencatat Registrasi Surat Masuk/Tata Usaha Bagian Hukum menerima Dokumen/Draft Rancangan Peraturan Daerah yang akan disusun/ditetapkan untuk diperiksa kelengkapannya, yang meliputi:
 - Surat/Naskah Dinas penyampaian rancangan Perda yang ditandatangani oleh kepala perangkat daerah pemprakarsa/bagian setda. Berisi uraian penjelasan dan latar belakang/alasan penyusunan rancangan;
 - Nota Dinas penyampaian rancangan Perda yang ditandatangani oleh kepala Pemprakarsa/Bagain Setda, berisi uraian/penjelasan dan latar belakang/alasan penyusunan rancangan;
 - Draft rancangan Perda dan Naskah Akademik untuk rancangan Perda Baru;
 - Dokumen pendukung materi draft seperti peraturan perundang-undangan, surat dan lain-lain yang berkaitan;
 - Khusus rancangan yang berupa perubahan atau pencabutan, harus melampirkan Perda yang akan diubah atau dicabut; dan
 - *Soft copy (file)* rancangan yang tersimpan dalam *flashdisk/compact disk*.

Apabila sudah lengkap Dokumen/Draft Rancangan Perda yang akan disusun/ditetapkan dicatat di buku Registrasi Surat Masuk, apabila belum lengkap dokumen/berkas akan dikembalikan untuk dilengkapi terlebih dahulu.

3. Selanjutnya Petugas Pencatat Registrasi Surat Masuk/Tata Usaha Bagian Hukum mendistribusikan Dokumen/Draft Rancangan Perda yang telah diperiksa kelengkapannya dan sudah dicatat di buku registrasi surat masuk ke Kasubbag Perundang-undangan wilayah.I atau Kasubbag Perundang-Undangan Wilayah.II sesuai wilayah kerja.
4. Kasubbag Perundang-undangan Wilayah. I/Kasubbag Perundang-undangan wilayah. II melakukan pengkajian/penelaahan terhadap Dokumen/Draft Rancangan Perda yang akan disusun, pengkajian/penelaahan tersebut meliputi:
 - Kelengkapan Dokumen/Draft rancangan Perda;
 - Kelengkapan Dokumen Pendukung;
 - Dasar Hukum materi rancangan Perda yang

akan disusun;

Selanjutnya Dokumen/Draft rancangan Perda diteruskan ke Kepala Bagian Hukum.

5. Kepala Bagian Hukum memeriksa dan melakukan pengkajian lebih lanjut terhadap Dokumen/Draft Rancangan Perda meliputi:

- Terhadap Dokumen/Draft rancangan Perda Kepala Bagian Huku melakukan penyelarasan naskah akademik dan rancangan Perda terhadap sistematika dan materi muatan rancangan, penyelarasan dilakukan dalam bentuk rapat dengan menghadirkan Wali Kota, Sekretaris Daerah, Asisten, Staf Ahli Wali Kota, perangkat daerah pemrakarsa dan perangkat daerah teknis lainnya sesuai substansi materi rancangan Perda;
- Kepala Bagian Hukum menyampaikan kembali naskah akademik dan rancangan Perda yang telah dilakukan penyelarasan kepada kepala perangkat daerah atau kepala bagian pemrakarsa rancangan Perda disertai dengan penjelasan hasil penyelarasan untuk di lakukan penyempurnaan.

Setelah di lakukan penyempurnaan terhadap Naskah Akademik dan rancangan Perda yang telah dilakukan penyempurnaan sesuai hasil penyelarasan, Naskah Akademin dan rancangan Perda disampaikan kembali kepada Kepala Bagian Hukum untuk dilakukan koordinasi pengharmonisasian, pembulatan dan pemantapan konsepsi rancangan Perda kepada Gubernur Kalimantan Barat melalui Biro Hukum, selain itu Pengharmoisan, pembulatan dan pemantapan konsepsi rancangan perda juga dapat dilakukan kepada instansi vertikal dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum. Kepala Bagian Hukum menyampaikan hasil harmonisasi, pembulatan dan pemantapan konsepsi kepada pemrakarsa untuk dilakukan penyempurnaan dan pembahasan secara intensif. Setelah dilakukan pembahasan sesuai Pasal 15 Peraturan Wali Kota Nomor 57 Tahun 2019, pemrakarsa menyerahkan kembali Dokumen/Draft Perda ke Kepala Bagian Hukum untuk ditindak lanjuti lebih lanjut, yaitu:

- Kepala Bagian Hukum membuat Nota Dinas pengantar Naskah Dinas Perda; dan
- Kepala Bagian Hukum Menandatangani Nota Dinas Pengantar Naskah Dinas Perda.
- Kepala Bagian Hukum melanjutkan Draft Perda ke Asisten Pemerintahan untuk dilakukan proses

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <p>lebih lanjut.</p> <p>6. Asiten Pemerintahan memeriksa Dokumen/Draft Perda yang disampaikan oleh Bagian Hukum dengan hasil :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membubuhkan paraf pada kolom paraf koordinasi; dan - Menyampaikan Dokumen/Draft Perda kepada Sekretaris Daerah untuk dilakukan paraf koordinasi. <p>7. Sekretaris Daerah memberikan paraf pada kolom paraf koordinasi, selanjutnya Sekretaris menyampaikan Dokumen/Draft Perda kepada Wali Kota untuk di tandatangani.</p> |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>:</p> <p>1. Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat.</p> <p>2. Waktu Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB - Jam Istirahat : 11.30 s.d 12.30 WIB - Jum'at : 07.00 s.d. 16.00 WIB - Istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya Tarif | <p>:</p> <p>Tidak dipungut biaya (Gratis)</p> |
| 6. | Produk Pelayanan | <p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi terhadap hal yang dikonsultasikan. 2) Konsultasi terkait produk hukum daerah 3) Konsultasi terkait konsultasi hukum dan pertimbangan hukum bagi unsur pemerintah daerah 4) Konsultasi terkait administrasi informasi produk hukum daerah. |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung ke Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Singkawang - Melalui Surat ditunjukkan kepada : <ul style="list-style-type: none"> - Bagian Hukum Setda Kota Singkawang - Jl. firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - Email : jdih.singkawang@gmail.com • Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kasubbag/Staf Bagian Hukum - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Hukum • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat di lakukan secara langsung) 1-2 hari jam kerja (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | <p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Kantor 2. Halaman Parkir 3. Ruang Tunggu dan Ruang Tamu 4. Ruang Pelayanan 5. Pendingin Ruangan |

| | | |
|-----|--|--|
| | | 6. Kursi Tamu 7. Komputer 8. Printer 9. Ruang Laktasi 10. Toilet 11. Meja dan Kursi Pelayanan 12. ATK 13. Jaringan Internet/Wifi 14. CCTV |
| 9. | Jumlah pelaksana | : 2 (dua) orang |
| 10. | Kompetensi pelaksana | : <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahu tugas dan prosedur terkait konsultasi hukum dan produk hukum • Memahami Peraturan Perundang-undangan • Dapat mengoperasikan Komputer |
| 11. | Pengawasan internal | : <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian dan Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan pelayanan | : <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | : <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruang Kantor Bagian Hukum dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan sarana yang berlaku. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | : Survey Kepuasan Masyarakat 1 (satu) tahun sekali. |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,

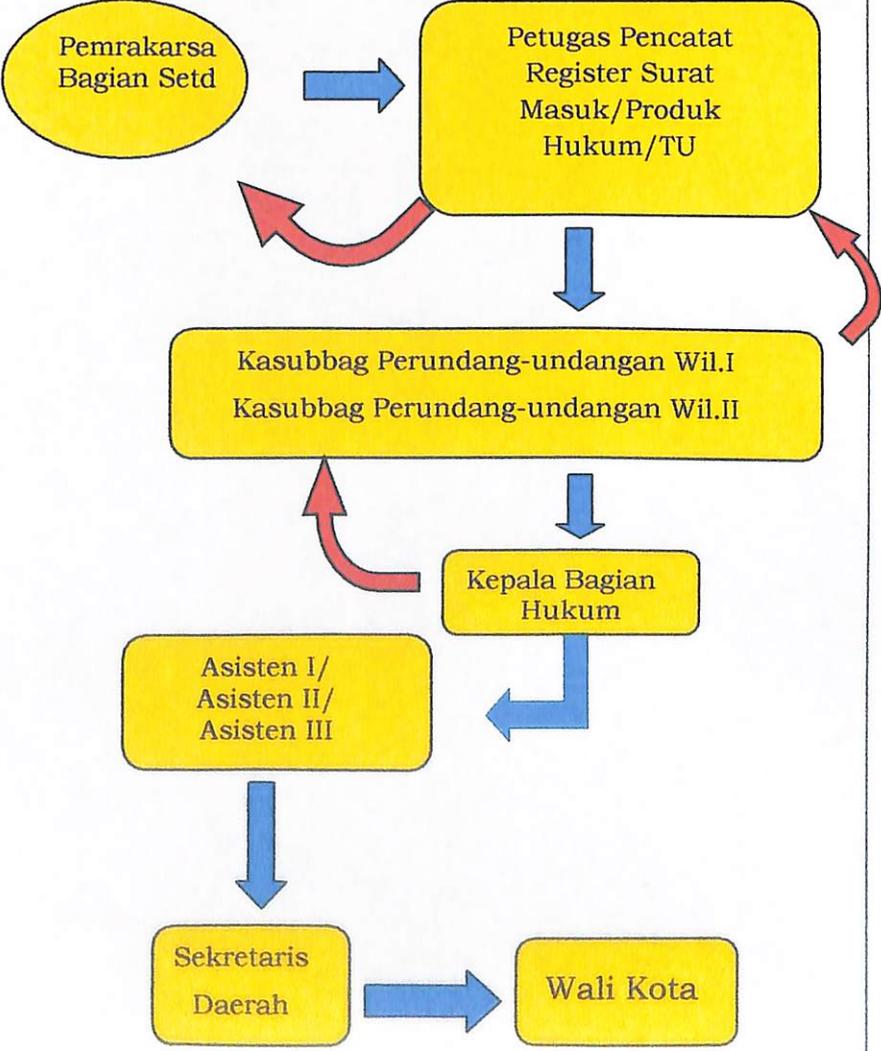


RULY AMRI, S.H.

NIP. 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN VII
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Penyusunan Peraturan Wali Kota
 Dan Keputusan Wali Kota
 Bagian Hukum Setda Kota Singkawang

| NO | UNSUR | STANDAR PELAYANAN |
|----|-------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | : 1. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 2. Peraturan Walikota Nomor 57 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyusunan Peraturan Daerah, Peraturan Walikota dan Keputusan Walikota; 3. Peraturan Walikota Nomor 2 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Sekretariat Daerah. |
| 2. | Persyaratan | : <ul style="list-style-type: none"> • Membawa Dokumen/berkas produk hukum yang akan disusun dan ditetapkan ; atau • Membawa surat pengantar/nota dinas/nota pengajuan naskah dinas; atau • datang langsung. |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan |  <pre> graph TD A([Pemrakarsa Bagian Setd]) --> B[Petugas Pencatat Register Surat Masuk/Produk Hukum/TU] B --> C[Kasubbag Perundang-undangan Wil.I Kasubbag Perundang-undangan Wil.II] C --> D[Kepala Bagian Hukum] D --> E[Asisten I/ Asisten II/ Asisten III] E --> F[Sekretaris Daerah] F --> G[Wali Kota] </pre> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>Keterangan:</p> <p> : Arah Panah Proses Berjalan</p> <p> : Arah Panah Kembali (Ada Catatan)</p> |
| | | <p>Penjelasan Prosedur/Alur Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemprakarsa/Bagian Setda datang langsung kepada Petugas Pencatat Register Surat Masuk/Tata Usaha Bagian Hukum untuk menyerahkan dokumen/Draft Rancangan Produk Hukum yang akan disusun atau ditetapkan. 2. Petugas Pencatat Registrasi Surat Masuk/Tata Usaha Bagian Hukum menerima Dokumen/Draft Rancangan Produk Hukum yang akan di susun atau di tetapkan untuk diperiksa kelengkapannya, yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> - Surat/Naskah Dinas penyampian yang ditandatangani oleh kepala perangkat daerah pemprakarsa/Bagian Setda, berisi uraian penjelasan dan latar belakang/alasan penyusunan rancangan; - Nota Dinas penyampaian rancangan yang ditandatangani oleh kepala Pemprakarsa /Bagiaian Setda, berisi uraian/penjelasan dan latar belakang/alasan penyusunan rancangan; - Draft rancangan yang sudah dibubuhi paraf kepala perangkat daerah/kepala bagian sebagai pemprakarsa pada kolom paraf koordinasi di halaman yang ada tanda tangan Wali Kota, termasuk halaman terakhir lampiran. - Dokumen pendukung materi draft rancangan produk hukum seperti peraturan perundang-undangan, surat dan lain-lain yang berkaitan; - Khusus rancangan yang berupa perubahan atau pencabutan, harus melampirkan Peraturan Wali Kota atau Keputusan Wali Kota yang akan diubah atau dicabut; dan - <i>Soft copy (file)</i> rancangan yang disimpan dalam <i>flashdisk/compact disk</i>. <p>apa bila sudah lengkap Dokumen/Draft Rancangan Produk Hukum yang akan disusun atau ditetapkan di catat di buku registrasi Surat Masuk, apabila belum lengkap dokumen/berkas akan di kembalikan untuk di lengkapi terlebih dahulu.</p> 3. Selanjutnya Petugas Pencata Registrasi Surat Masuk/Tata Usaha Bagian Hukum mendistribusikan Dokumen/Draft Rancangan Produk Hukum yang telah diperiksa kelengkapannya dan sudah di catat di buku registrasi surat masuk ke Kasubbag Perundang-undangan Wilayah I atau Kasubbag Perundang-undangan Wilayah II sesuai wilayah kerja. |

4. Kasubbag Perundang-undangan Wilayah. I/ Kasubbag Perundang-undangan Wilayah.II melakukan pengkajian/penelaahan terhadap Dokumen/Draft Rancangan Produk Hukum yang akan disusun atau ditetapkan. pengkajian/penelaahan tersebut meliputi :

- Kelengkapan Dokumen/berkas;
- Kelengkapan Dokumen Pendukung;
- Dasar Hukum Materi Produk Hukum yang akan disusun/ditetapkan;
- Substansi materi (substansi materi draft rancangan produk hukum sudah sesuai dengan kaidah pembuatan perundang-undangan), format penulisan, dan Tata bahasa yang di gunakan.

Selanjutnya Dokumen/Draft Rancangan Produk Hukum diteruskan ke Kepala Bagian Hukum dengan melampirkan:

- Nota Dinas pengajuan Naskah Dinas untuk dokumen/draft rancangan produk hukum yang sudah sesuai peraturan perundang-undangan;atau
- Catatan terhadap dokumen/draft rancangan produk hukum yang masih harus diperbaiki sesuai hasil kajian/koreksian

5. Kepala Bagian Hukum memeriksa dan melakukan pengkajian lebih lanjut terhadap Dokumen/Draft Rancangan Produk Hukum dengan hasil :

- Terhadap dokumen/draft rancangan produk hukum yang masih terdapat catatan, Kepala Bagian Hukum mengembalikan Dokumen/Draft Rancangan Produk Hukum kepada pemrakarsa/bagian setda untuk di perbaiki;
- Terhadap dokumen/draft rancangan produk hukum yang sudah sesuai Peraturan Perundang-undangan, Kepala Bagain Hukum membubuhkan paraf pada kolom koordinasi dan tanda tangan di kolom nota dinas pengajuan Naskah Dinas untuk diteruskan kepada Asisten untuk proses selanjutnya.
- Selanjutnya menyampaikan rancangan kepada Asisten Pemerintahan untuk proses selanjutnya.

Kepala Bagian Hukum juga dapat meminta penjelasan kepada pemrakarsa apabila diperlukan.

6. Asisten memeriksa dokumen yang di sampaikan oleh Bagian hukum dengan Hasil :

- Mengembalikan Dokumen/Draft Rancangan Produk Hukum kepada Kepala Bagian Hukum,

| | | | |
|----|------------------------|---|---|
| | | | <p>apabila terdapat koresian</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membubuhkan paraf pada kolom paraf koordinasi, apabila tidak terdapat koreksian - Menyampaikan dokumen usulan kepada Sekretaris Daerah untuk dilakukan paraf koordinasi. <p>7. Sekrtaris Daerah memeriksa Dokumen/Rancangan Produk Hukum dengan hasil :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengembalikan dokumen kepada Kepala Bagian Hukum, apabila terdapat koreksi - Memberikan paraf pada kolom paraf koordinasi, apabila tidak terdapat koreksi <p>Untuk selanjutnya Sekretaris Daerah menyampaikan Dokumen/Draft Rancangan Produk Hukum kepada Wali Kota untuk di tanda tangani/ditetapkan.</p> |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | : | <p>1. Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat.</p> <p>2. Waktu Pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB - Jam Istirahat : 11.30 s.d 12.30 WIB - Jum'at : 07.00 s.d. 16.00 WIB - Istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | : | Tidak dipungut biaya (Gratis) |
| 6. | Produk Pelayanan | : | <p>1) Saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi terhadap hal yang dikonsultasikan.</p> <p>2) Konsultasi terkait produk hukum daerah</p> <p>3) Konsultasi terkait konsultasi hukum dan pertimbangan hukum bagi unsur pemerintah daerah</p> <p>4) Konsultasi terkait administrasi informasi produk hukum daerah.</p> |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung ke Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Singkawang - Melalui Surat ditunjukkan kepada : <ul style="list-style-type: none"> - Bagian Hukum Setda Kota Singkawang - Jl. firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - Email : jdi.h.singkawang@gmail.com • Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kasubbag/Staf Bagian Hukum - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Hukum • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat di lakukan secara langsung) - 1-2 hari jam kerja (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | : | <p>1. Gedung Kantor</p> <p>2. Halaman Parkir</p> |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 3. Ruang Tunggu dan Ruang Tamu 4. Ruang Pelayanan 5. Pendingin Ruangan 6. Kursi Tamu 7. Komputer 8. Printer 9. Ruang Laktasi 10. Toilet 11. Meja dan Kursi Pelayanan 12. ATK 13. Jaringan Internet/Wifi 14. CCTV |
| 9. | Jumlah Pelaksana | : 2 (dua) Orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | : <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahu tugas dan prosedur terkait konsultasi hukum dan produk hukum • Memahami Peraturan Perundang-undangan • Dapat mengoperasikan Komputer |
| 11. | Pengawasan Internal | : <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian dan Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | : <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | : <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruang Kantor Bagian Hukum dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan sarana yang berlaku. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | : Survei Kepuasan Masyarakat 1 (satu) tahun sekali |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN VIII
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Konsultasi
 Bagian Hukum Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|---------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 2. Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah. |
| 2. | Persyaratan | : - Membawa Dokumen/berkas yang ingin dikonsultasikan; atau - Menggunakan tanda pengenal / membawa identitas; atau - datang langsung. |
| 3. | Prosedur / Alur Pelayanan | : <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> </div> <p>1a. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin berkonsultasi datang langsung kepada Petugas Informasi Pelayanan/ tata Usaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang akan dikonsultasikan.</p> <p>1b. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin berkonsultasi dapat datang langsung kepada Kabag atau ke Subbagian yang ingin dikunjungi apabila pernah melakukan konsultasi sebelumnya atau telah mengetahui ke Subbagian mana ingin berkonsultasi.</p> <p>2. Petugas Informasi Pelayanan/ tata Usaha mengantarkan Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi sesuai dengan hal</p> |

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <p>yang akan dikonsultasikan kepada Kabag atau Subbagian terkait.</p> <p>3. Kabag atau Kasubbag Perundang-undangan Wil I dan Kabag atau Kasubbag Perundang-undangan Wil II ,Kabag atau Kasubbag Bantuan Hukum,Dokumentasi dan Informasi memberikan pelayanan konsultasi kepada Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi.</p> |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>: 1. Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat.</p> <p>2. Waktu pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | : Tidak dipungut biaya / Gratis |
| 6. | Produk Pelayanan | <p>: </p> <ul style="list-style-type: none"> • Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap hal yang dikonsultasikan. • Konsultasi terkait produk hukum daerah. • Konsultasi terkait konsultasi hukum dan pertimbangan hukum serta perlindungan hukum bagi unsur pemerintah daerah • Konsultasi terkait administrasi informasi produk hukum. |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag.Hukum Setda Kota Singkawang Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: jdih.singkawang@gmail.com • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kasubbag/Staf Bagian Hukum - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Hukum • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara dan Kursi Tamu • Ruang Sholat • Ruang Laktasi • Toilet |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Telepon • Wi-fi • Komputer dan Printer • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 2 (Dua) Orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tugas dan prosedur terkait konsultasi hukum dan produk hukum • Memahami peraturan yang berlaku • Dapat mengoperasikan komputer |
| 11. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian dan Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruang Kantor Bagian Hukum dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan sarana yang berlaku. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | <ul style="list-style-type: none"> • Survei Kepuasan Masyarakat 1 (satu) tahun sekali |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN IX
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Data/ Laporan/ Informasi
 Bagian Hukum Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|---------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah. |
| 2. | Persyaratan | : <ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan tanda pengenal / membawa identitas; atau • Datang langsung. |
| 3. | Prosedur / Alur Pelayanan | : <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  <pre> graph TD Tamu((Tamu)) -- 1a --> Petugas[Petugas Informasi Pelayanan/ tata Usaha] Petugas -- 2 --> Dept[Kabag/ Kasubbag Perundang-undangan, Kabag/ Kasubbag Perundang-undangan Wil I, Kabag/ Kasubbag Perundang-undangan Wil II, Kabag/ Kasubbag Bantuan Hukum, Dokumentasi dan Informasi] Dept -- 3 --> Tamu </pre> </div> <p style="margin-left: 20px;">1a. Tamu/Pengunjung yang ingin meminta data/laporan/informasi datang langsung Petugas Informasi Pelayanan/ tata Usaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang dimintakan.</p> <p style="margin-left: 20px;">1b. Tamu/Pengunjung yang ingin meminta data/laporan/informasi dapat datang langsung kepada Bagian yang ingin dikunjungi apabila telah mengetahui ke Bagian mana ingin meminta data/laporan/informasi.</p> <p style="margin-left: 20px;">2. Petugas Informasi Pelayanan/ tata Usaha memberikan informasi/ mengantarkan Tamu/ Pengunjung kepada Kabag atau Kasubbag terkait.</p> <p style="margin-left: 20px;">3. Kabag atau Kasubbag Perundang-undangan Wil I, Kabag atau Kasubbag Perundang-undangan Wil II, Kabag atau Kasubbag</p> |

| | | | |
|-----|------------------------|---|--|
| | | | Bantuan Hukum, Dokumentasi dan Informasi memberikan pelayanan data/laporan/ informasi kepada Tamu/Pengunjung. |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Permintaan Data/ Laporan/ informasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. 2. Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | : | Tidak dipungut biaya / Gratis |
| 6. | Produk Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Data/laporan/informasi terkait Produk Hukum Daerah (Perda, Perwako, SK Wali Kota, SK Sekda) . • Data/laporan/informasi terkait Bantuan Hukum • Data/laporan/informasi terkait dokumentasi dan Informasi produk hukum daerah dan peraturan perundang-undangan lainnya. |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag.Hukum Setda Kota Singkawang Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: jdih.singkawang@gmail.com - Tlpn.(0562) 6300719, Fax.(0562) 6300719 • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kasubbag/Staf Bagian Hukum - Lokasi : Ruang Kerja bagian Hukum • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | | <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara dan Kursi Tamu • Ruang Sholat • Ruang Laktasi • Toilet • Telepon • Wi-fi • Komputer dan Printer • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | | <ul style="list-style-type: none"> • 2 (Dua) Orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui Teknis Peyampaian Informasi |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <p>hukum</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui dan Memahami Pengadministrasian Produk Hukum • Memahami peraturan yang berlaku • Dapat mengoperasikan komputer |
| 11. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian dan Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruang Kantor Bagian Hukum dan Ruang Layanan Informasi dan Bantuan Hukum dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan sarana yang berlaku. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | <ul style="list-style-type: none"> • Survei Kepuasan Masyarakat 1 (satu) tahun sekali |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN X
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Penanganan Perkara Secara Litigasi
 di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang
 Bagian Hukum Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|---------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2014 tentang Pedoman Penanganan Perkara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah; 4. Peraturan Wali Kota Nomor 48 Tahun 2018 tentang Pedoman Penanganan Perkara di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang |
| 2. | Persyaratan | : <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah Mengajukan permohonan secara tertulis yang berisi sekurang-kurangnya uraian singkat mengenai pokok persoalan yang dimohonkan bantuan hukum; 2. Perangkat Daerah Menyerahkan dokumen yang berkenaan dengan perkara. |
| 3. | Prosedur / Alur Pelayanan | : <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD A[Mengajukan permohonan bantuan hukum secara tertulis] --> B[Permohonan memuat : 1. Uraian singkat pokok persoalan 2. Dokumen yang berkenaan dengan perkara] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat Daerah mengajukan permohonan bantuan hukum secara tertulis kepada Sekretaris Daerah melalui Kepala Bagian Hukum; 2. Permohonan paling sedikit memuat : <ul style="list-style-type: none"> - Uraian singkat mengenai pokok persoalan yang dimintakan bantuan hukum; dan - Dokumen yang berkenaan dengan perkara 3. Kepala Bagian Hukum melalui Kasubbag Bantuan Hukum, Dokumentasi dan Informasi menyiapkan surat kuasa penanganan perkara |

| | | | |
|----|------------------------|---|--|
| | | | yang ditandatangani oleh Perangkat Daerah selaku pemberi kuasa, Kabag Hukum, Kasubbag Bantuan Hukum, Dokumentasi dan Informasi serta Staf yang berkompeten selaku penerima kuasa. |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagian hukum wajib memeriksa kelengkapan Data dan Informasi terkait perkara dalam waktu paling lama 1 (satu) hari kerja setelah menerima berkas permohonan bantuan hukum; 2. Dalam hal permohonan bantuan hukum telah memenuhi persyaratan, Bagian Hukum wajib melaksanakan Bantuan Hukum sebagaimana yang dimohonkan; 3. Bantuan hukum Diberikan berdasarkan surat kuasa khusus dari Perangkat Daerah; 4. Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | : | Tidak dipungut biaya / Gratis |
| 6. | Produk Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Legal Opinion; 2. Gugatan; 3. Jawaban/Eksepsi; 4. Replik; 5. Duplik; 6. Daftar Bukti; 7. Data Saksi; 8. Kesimpulan; 9. Memori Banding 10. Memori Kasasi 11. Kontra Memori Banding 12. Kontra Memori Kasasi 13. Dokumen Peninjauan Kembali |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag.Hukum Setda Kota Singkawang Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kasubbag/Staf Bagian Hukum - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Hukum • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |

| | | |
|-----|--|--|
| 8. | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara dan Kursi Tamu • Ruang Sholat • Ruang Laktasi • Toilet • Telepon • Wi-fi • Komputer, PC, Laptop, Printer dan Scanner • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 3 (Tiga) Orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui dan memahami teknis penanganan perkara di pengadilan • Memahami peraturan yang berlaku • Dapat mengoperasikan komputer |
| 11. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian dan Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Bantuan hukum yang diberikan kepada Perangkat Daerah dapat dipertanggungjawabkan. • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Bantuan hukum yang diberikan kepada Perangkat Daerah dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruang Kantor Bagian Hukum, Pengadilan Negeri Singkawang, Pengadilan Tata Usaha Negara Pontianak, Pengadilan Tinggi, Pengadilan Tinggi Tata Usaha Negara di Jakarta dan Mahkamah Agung RI dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan sarana yang berlaku. |

| | | |
|-----|------------------------------|---|
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | • Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali |
|-----|------------------------------|---|

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

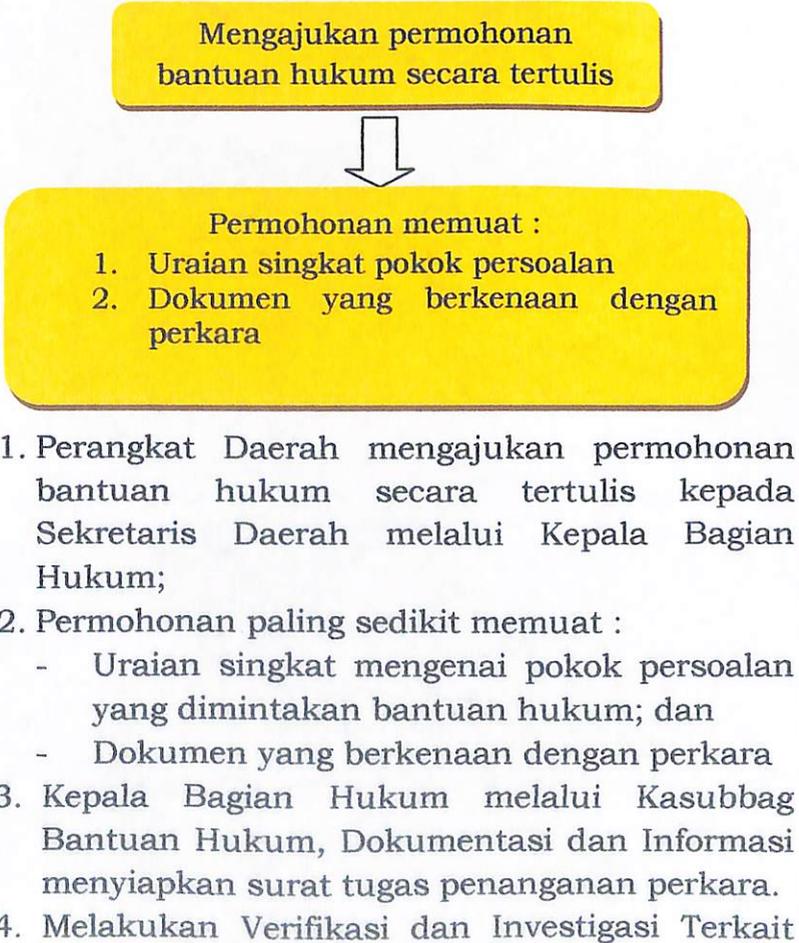


RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XI
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA. UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Penanganan Perkara secara Non Ligitasi
 di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang
 Bagian Hukum Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|---------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2014 tentang Pedoman Penanganan Perkara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah; 4. Peraturan Wali Kota Nomor 48 Tahun 2018 tentang Pedoman Penanganan Perkara di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang |
| 2. | Persyaratan | : 1. Perangkat Daerah Mengajukan permohonan secara tertulis yang berisi sekurang-kurangnya uraian singkat mengenai pokok persoalan yang dimohonkan bantuan hukum; dan 2. Perangkat Daerah Menyerahkan dokumen yang berkenaan dengan perkara. |
| 3. | Prosedur / Alur Pelayanan | :  |

| | | | |
|----|------------------------|---|---|
| | | | <p>Perkara yang ditangani guna pengumpulan bahan, keterangan dan bukti</p> <p>5. Melakukan Gelar Perkara terhadap perkara non litigasi yang ditangani</p> <p>6. Setelah perkara selesai ditangani, bagian Hukum menyampaikan Laporan penanganan perkara ke perangkat daerah.</p> |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | : | <p>1. Bagian hukum wajib memeriksa kelengkapan Data dan Informasi terkait perkara dalam waktu paling lama 1 (satu) hari kerja setelah menerima berkas permohonan bantuan hukum;</p> <p>2. Dalam hal permohonan bantuan hukum telah memenuhi persyaratan, Bagian Hukum wajib melaksanakan Bantuan Hukum sebagaimana yang dimohonkan;</p> <p>3. Bantuan hukum Diberikan berdasarkan surat Kuasa/Surat Tugas dari Wali Kota/ Sekretaris Daerah;</p> <p>4. Waktu pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | : | Tidak dipungut biaya / Gratis |
| 6. | Produk Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mediasi 2. Negosiasi 3. Konsultasi 4. Konsiliasi |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag.Hukum Setda Kota Singkawang Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kasubbag/Staf Bagian Hukum - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Hukum • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | | <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara dan Kursi Tamu • Ruang Sholat |

| | | |
|-----|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Laktasi • Toilet • Telepon • Wi-fi • Komputer dan Printer • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 3 (Tiga) Orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • Memahami dan mengetahui teknis penanganan perkara di luar pengadilan • Memahami peraturan yang berlaku • Dapat mengoperasikan komputer |
| 11. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian dan Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Bantuan hukum yang diberikan kepada Perangkat Daerah dapat dipertanggungjawabkan. • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Bantuan hukum yang diberikan kepada Perangkat Daerah dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruang Kantor Bagian Hukum, Ruang Rapat, Lokasi objek sengketa. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | <ul style="list-style-type: none"> • Survei Kepuasan Masyarakat Daerah dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,

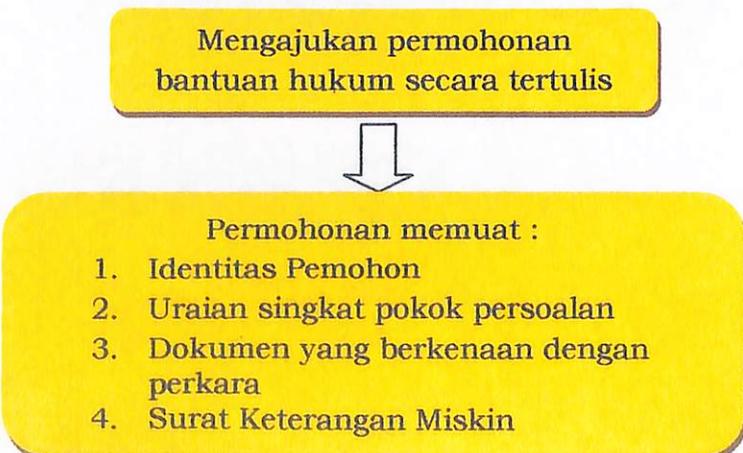


RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XII
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Pelaksanaan Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Miskin
 Bagian Hukum Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|---------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang- Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum 2. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2013 tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Bantuan Hukum dan Penyaluran Dana Bantuan Hukum 3. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Miskin 4. Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 50 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Miskin |
| 2. | Persyaratan | : 1. Masyarakat mengajukan permohonan secara tertulis yang berisi sekurang-kurangnya identitas pemohon dan uraian singkat mengenai pokok persoalan yang dimohonkan bantuan hokum kepada Lembaga Bantuan Hukum; 2. Menyerahkan dokumen yang berkenaan dengan perkara. 3. Melampirkan Surat Keterangan Miskin dari Lurah |
| 3. | Prosedur / Alur Pelayanan | :  1. Masyarakat mengajukan permohonan bantuan hukum secara tertulis kepada pemberi bantuan hukum (Lembaga Bantuan Hukum yang bekerjasama dengan Pemkot Singkawang) 2. Permohonan paling sedikit memuat : |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Identitas Pemohon - Uraian singkat mengenai pokok persoalan yang dimintakan bantuan hukum; dan - Dokumen yang berkenaan dengan perkara - Surat Keterangan Miskin dari Lurah <p>3. Jika pemohon bantuan hukum tidak dapat menyusun permohonan secara tertulis dapat mengajukan permohonan secara lisan;</p> <p>4. Dalam hal permohonan bantuan hukum diajukan secara lisan, pemberi bantuan hukum menuangkan dalam bentuk tulisan</p> <p>5. Setelah perkara selesai ditangani, Pemberi bantuan hukum menyampaikan Laporan penanganan perkara ke Bagian Hukum.</p> |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberi Bantuan hukum wajib memeriksa kelengkapan Data dan Informasi terkait perkara dalam waktu paling lama 1 (satu) hari kerja setelah menerima berkas permohonan bantuan hukum; 2. Dalam hal permohonan bantuan hukum telah memenuhi persyaratan, pemberi bantuan hukum wajib menyampaikan kesediaan atau penolakan secara tertulis atas permohonan dalam waktu paling lama 3 (tiga) hari sejak permohonan dinyatakan lengkap; 3. Dalam hal pemberi bantuan hukum menyatakan kesediaan, pemberi bantuan hukum bekerja berdasarkan surat kuasa khusus dari penerima bantuan hukum; 4. Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | <p>:</p> <p>Tidak dipungut biaya / Gratis</p> |
| 6. | Produk Pelayanan | <p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Legal Opinion; 2. Gugatan; 3. Jawaban/Eksepsi; 4. Replik; 5. Duplik; 6. Daftar Bukti; 7. Data Saksi; 8. Kesimpulan; 9. Memori Banding; 10. Memori Kasasi; 11. Kontra Memori Banding; 12. Kontra Memori Kasasi; 13. Dokumen Peninjauan Kembali; 14. Dokumen lain terkait perkara sesuai dengan aturan yang berlaku; |

| | | |
|-----|-----------------------|--|
| | | <p>15. Pendampingan Hukum; 16. Konsultasi; 17. Mediasi.</p> |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Lembaga Pemberi Bantuan Hukum (LBH yang bekerjasama dengan Pemkot Singkawang) • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Lembaga Pemberi Bantuan Hukum (LBH yang bekerjasama dengan Pemkot Singkawang) - Lokasi : Kantor Lembaga Pemberi Bantuan Hukum (LBH yang bekerjasama dengan Pemkot Singkawang) • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara dan Kursi Tamu • Ruang Sholat • Ruang Laktasi • Toilet • Telepon • Wi-fi • Komputer, PC, Laptop, Printer dan Scanner • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • 3 (Tiga) Orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui dan memahami teknis penanganan perkara di dalam maupun di luar pengadilan • Memahami peraturan yang berlaku • Dapat mengoperasikan komputer |
| 11. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan oleh Tim Pembinaan, Pengawasan dan Pengendalian Pemberian Bantuan Hukum bagi Masyarakat Miskin |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Bantuan hukum yang diberikan kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan. • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku. |

| | | |
|-----|--|---|
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Bantuan hukum yang diberikan kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruang Kantor Lembaga Pemberi Bantuan Hukum (LBH yang bekerjasama dengan Pemkot Singkawang) |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | <ul style="list-style-type: none"> • Survei Kepuasan Masyarakat Daerah dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP-19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XIII
KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Koordinasi
Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Kota Singkawang

| No. | Unsur | 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 Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 4. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Singkawang. |
| 2 | Persyaratan | : <ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa Surat Tugas; atau 2. Membawa Dokumen/berkas yang ingin dikonsultasikan; atau 3. Menggunakan tanda pengenal/identitas; atau 4. Datang Langsung. |
| 3 | Prosedur / Alur Pelayanan | : <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph TD Tamu([Tamu]) -- 1 --> Petugas[Petugas Informasi /Pelayanan /Tata Usaha] Petugas -- 2 --> Bagian[Bagian Perekonomian dan SDA Setda Kota Singkawang] Bagian -- 3 --> Petugas Bagian -- 4 --> Tamu </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu yang ingin berkoordinasi datang langsung kepada petugas informasi/Pelayanan Tata Usaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang akan dikoordinasikan. 2. Tamu yang ingin berkoordinasi dapat |

| | | | |
|---|-----------------------|---|---|
| | | | <p>datang langsung kepada bagian atau subbagian yang ingin dikunjungi apabila pernah melakukan koordinasi sebelumnya atau telah mengetahui ke Bagian atau Subbagian mana ingin berkoordinasi.</p> <p>3. Petugas Informasi Pelayanan/Tata Usaha Memberikan Informasi/ Mengantar Tamu yang ingin berkonsultasi ke Bagian atau Subbagian terkait.</p> <p>4. Bagian / Subbagian memberikan Pelayanan Koordinasi Kepada Tamu.</p> |
| 4 | Waktu Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 12.00 s.d. 13.00 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 13.00 WIB |
| 5 | Biaya/Tarif | : | Tidak dipungut Biaya / Gratis |
| 6 | Produk | : | Saran, Masukan, Pertimbangan, solusi dan Rekomendasi terhadap hal yang dikoordinasikan. |
| 7 | Pengelolaan Pengaduan | : | <p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Datang langsung ❖ Kotak saran ❖ Surat ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kota Singkawang jalan Firdaus Rais No. 1 Pasiran Singkawang ❖ Telepon : (0562)-632593 ❖ Faks : (0562)-636023 ❖ Email : setda@singkawangkota.go.id <p>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Kasubbag TU Pimpinan dan Kepegawaian ❖ Lokasi : Locket Pengaduan |

| | | | |
|----|--|---|---|
| 8 | Sarana dan Prasarana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung kantor 2. Halaman parkir 3. Ruang tunggu 4. Ruang pelayanan dan kursi tamu 5. Musholla 6. Toilet 7. Wi-Fi 8. Minuman dan makanan ringan (kondisional) 9. Komputer dan printer 10. Alat tulis |
| 9 | Jumlah Pelaksana | : | 5 (lima) Orang |
| 10 | Kompetensi Pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tentang bagian dan subbagian masing-masing sesuai tupoksi. 2. Memiliki pemahaman tentang peraturan perundang-undangan yang terkait Standar Pelayanan. 3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun. |
| 11 | Pengawasan Internal | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang Kepala Bagian masing-masing. 2. Atasan langsung. |
| 12 | Jaminan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 13 | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya, valid dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Sekretaris Daerah, Asisten Perekonomian dan Pembangunan, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</p> <p>3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik</p> |
|--|--|--|--|

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XIV
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Laporan/Informasi
 Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Kota Singkawang

| No. | Unsur | | Uraian |
|-----|---------------------------|---|--|
| 1 | Dasar Hukum | : | 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah 4. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Singkawang. |
| | Persyaratan | : | 1. Membawa Surat Tugas; atau 2. Membawa Surat Permohonan Laporan/ Informasi 3. Datang langsung. |
| 3 | Prosedur / Alur Pelayanan | : | <p>1. Tamu yang ingin meminta laporan/ informasi datang langsung kepada petugas informasi/Pelayanan Tata</p> |

| | | | |
|---|-----------------------|---|--|
| | | | <p>Usaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang akan dikoordinasikan.</p> <p>2. Tamu yang ingin meminta laporan/ informasi dapat datang langsung kepada bagian atau subbagian yang ingin dikunjungi apabila telah mengetahui ke Bagian/Subbagian mana ingin meminta sebelumnya atau telah mengetahui ke Bagian/Subbagian mana ingin meminta laporan/ informasi.</p> <p>3. Petugas Informasi Pelayanan/Tata Usaha Memberikan Informasi/ Mengantar Tamu yang ingin meminta laporan/ informasi pada Bagian atau Sub Bagian terkait.</p> <p>4. Bagian/Subbagian memberikan Pelayanan Koordinasi Kepada Tamu.</p> |
| 4 | Waktu Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Permintaan Laporan/Informasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 12.00 s.d. 13.00 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 15.30 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 13.00 WIB |
| 5 | Biaya/Tarif | : | Tanpa Biaya / Gratis (untuk File/Softcopy) |
| 6 | Produk | : | 1. Laporan (semua sub bagian yang ada di Bagian Perekonomian dan SDA) |
| 7 | Pengelolaan Pengaduan | : | <p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Datang langsung ❖ Kotak saran |

| | | | |
|----|----------------------|---|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> ❖ Surat ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kota Singkawang jalan Firdaus Rais No. 1 Pasiran Singkawang ❖ Telepon : (0562)-632593 ❖ Faks : (0562)-636023 ❖ Email : setda@singkawangkota.go.id <p>2. Petugas penerima/pengelola pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Kasubbag TU Pimpinan dan Kepegawaian ❖ Lokasi : Loker Pengaduan |
| 8 | Sarana dan Prasarana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung kantor 2. Halaman parkir 3. Ruang tunggu 4. Ruang pelayanan dan kursi tamu 5. Musholla 6. Toilet 7. Wi-Fi 8. Komputer dan printer 9. alat tulis |
| 9 | Jumlah Pelaksana | : | 5 (lima) Orang |
| 10 | Kompetensi Pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tentang bagian dan subbagian masing-masing sesuai tupoksi. 2. Memiliki pemahaman tentang peraturan perundang-undangan yang terkait Standar Pelayanan. 3. Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun. |
| 11 | Pengawasan Internal | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan secara berjenjang Kepala Bagian masing-masing. 2. Atasan langsung. |
| 12 | Jaminan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan |

| | | | |
|----|---|---|---|
| | | | yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 13 | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Data yang diberikan dijamin keabsahannya, valid dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Sekretaris Daerah, Asisten Perekonomian dan Pembangunan, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan. 2. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 3. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,

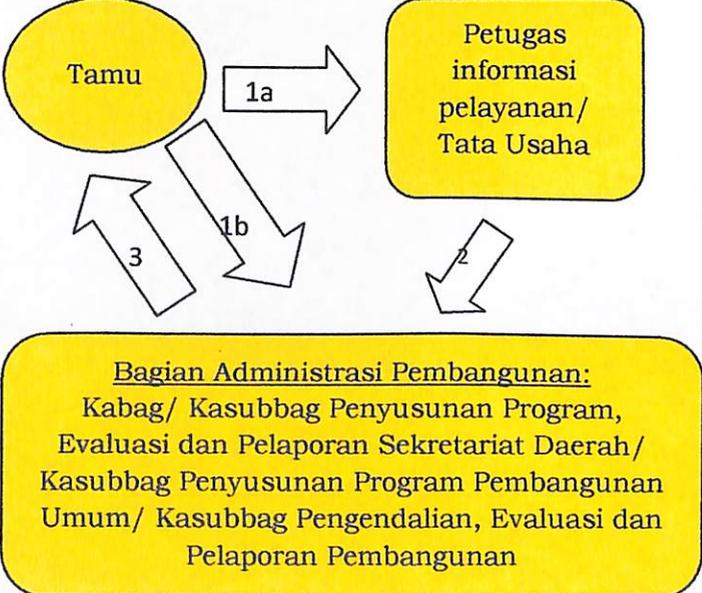


RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XV
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Konsultasi
 Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|-----------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | : - Membawa Dokumen/ berkas yang ingin dikonsultasikan; atau - Menggunakan tanda pengenal/ membawa identitas; atau - Datang langsung. |
| 2. | Sistem/ Mekanisme/ Prosedur | : <div style="text-align: center;">  </div> <p>1a. Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi datang langsung kepada petugas informasi pelayanan/ Tata Usaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang akan dikonsultasikan.</p> <p>1b. Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi dapat datang langsung kepada Subbagian yang ingin dikunjungi apabila pernah melakukan konsultasi sebelumnya atau telah mengetahui ke Subbagian mana ingin berkonsultasi.</p> <p>2. Petugas informasi pelayanan/ Tata Usaha memberikan informasi/ mengantarkan Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi sesuai dengan hal yang akan dikonsultasikan kepada Bagian terkait.</p> <p>3. Kabag/ Kasubbag Penyusunan Program, Evaluasi dan Pelaporan Sekretariat Daerah/ Kasubbag Penyusunan Program</p> |

| | | | |
|----|------------------------|---|---|
| | | | Pembangunan Umum/ Kasubbag Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Pembangunan memberikan pelayanan konsultasi kepada Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jumat : 08.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 4. | Biaya/ Tarif | : | Tidak dipungut biaya/ Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap hal yang dikonsultasikan. • Konsultasi terkait Penyusunan Program, Evaluasi dan Pelaporan Sekretariat Daerah (Rencana Kerja Program SETDA; Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Perjanjian Kinerja SETDA; RENSTRA SETDA; RENJA SETDA; RKA SETDA; Laporan RFK SETDA; Laporan Evaluasi RENJA SETDA; LAKIP SETDA; PM-PRB SETDA; Rencana Aksi SETDA; Risk Register SETDA; dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) SETDA). • Konsultasi terkait Penyusunan Program Pembangunan Umum (Program Pembangunan Daerah; Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Perjanjian Kinerja Wali Kota; dan Penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA)). • Konsultasi terkait Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Pembangunan (Program Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Pembangunan Daerah; Tim Evaluasi dan Pengawasan Realisasi Anggaran (TEPRA); Laporan Realisasi Fisik dan Keuangan (RFK); Reviu Dana Alokasi Khusus (DAK)). |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bagian Administrasi Pembangunan Setda |

| | | | |
|-----|-----------------------|---|---|
| | | | <p>Kota Singkawang Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/ Kasubbag/ Staf Bagian Administrasi Pembangunan - Lokasi: Ruang Kerja Bagian Administrasi Pembangunan • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag. Administrasi Pembangunan Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag Administrasi Pembangunan/ Kasubbag di Bagian Administrasi Pembangunan/Staf di Bagian Administrasi Pembangunan - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Administrasi Pembangunan • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara dan Kursi Tamu • Ruang Shalat • Ruang Laktasi • Toilet • Telepon • Wi-fi • Komputer dan Printer • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | : | 7 (Tujuh) Orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tugas dan fungsi sesuai jabatan • Memahami peraturan yang berlaku • Dapat mengoperasikan komputer |

| | | | |
|-----|--|---|---|
| 11. | Pengawasan Internal | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian dan Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan. • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Saran/masukan yang diberikan sesuai, benar dan dapat dipertanggungjawabkan. • Saran/masukan diberikan di ruang pelayanan dengan fasilitas sesuai standar. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | : | Laporan kinerja atas pelayanan yang diberikan |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

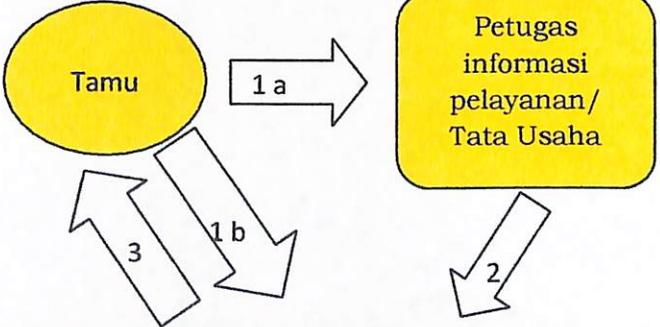


RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XVI
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Data/ Laporan/ Informasi
 Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|--------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | : <ul style="list-style-type: none"> • Membawa Dokumen/ berkas yang ingin dikonsultasikan; atau • Menggunakan tanda pengenal/ membawa identitas; atau • Datang langsung. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan prosedur | <div style="text-align: center;">  <p style="text-align: center;"> Bagian Administrasi Pembangunan: Kabag/ Kasubbag Penyusunan Program, Evaluasi dan Pelaporan Sekretariat Daerah/ Kasubbag Penyusunan Program Pembangunan Umum/ Kasubbag Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Pembangunan </p> </div> <p>1a. Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi datang langsung kepada petugas informasi pelayanan/ Tata Usaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang dimintakan.</p> <p>1b. Tamu/ Pengunjung yang ingin meminta data/ laporan/ informasi dapat datang langsung kepada Bagian yang ingin dikunjungi apabila telah mengetahui ke Bagian mana ingin meminta data/ laporan/ informasi.</p> <p>2. Petugas informasi pelayanan/ Tata usaha memberikan informasi/ mengantarkan Tamu/ Pengunjung kepada Kabag atau Kasubbag terkait.</p> <p>3. Kabag/ Kasubbag Penyusunan Program,</p> |

| | | | |
|----|------------------------|---|---|
| | | | Evaluasi dan Pelaporan Sekretariat Daerah/ Kasubbag Penyusunan Program Pembangunan Umum/ Kasubbag Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Pembangunan memberikan pelayanan data/ laporan/ informasi kepada Tamu/ Pengunjung. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Permintaan Data/ Laporan/ informasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jumat : 08.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 4. | Biaya/ Tarif | : | Tidak dipungut biaya/ Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Data/ laporan/ informasi terkait Penyusunan Program, Evaluasi dan Pelaporan Sekretariat Daerah (Rencana Kerja Program SETDA; Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Perjanjian Kinerja SETDA; RENSTRA SETDA; RENJA SETDA; RKA SETDA; Laporan RFK SETDA; Laporan Evaluasi RENJA SETDA; LAKIP SETDA; PM-PRB SETDA; Rencana Aksi SETDA; Risk Register SETDA; dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) SETDA). • Data/ laporan/ informasi terkait Penyusunan Program Pembangunan Umum (Program Pembangunan Daerah; Indikator Kinerja Utama (IKU) dan Perjanjian Kinerja Wali Kota; dan Penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA)). • Data/ laporan/ informasi terkait Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Pembangunan (Program Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan Pembangunan Daerah; Tim Evaluasi dan Pengawasan Realisasi Anggaran (TEPRA); Laporan Realisasi Fisik dan Keuangan (RFK); Reviu Dana Alokasi Khusus (DAK)). |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung |

| | | | |
|----|-----------------------|---|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Surat dengan ditujukan kepada: Bagian Administrasi Pembangunan Setda Kota Singkawang Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/ Kasubbag/ Staf Bagian Administrasi Pembangunan - Lokasi: Ruang Kerja Bagian Administrasi Pembangunan • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag. Administrasi Pembangunan Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag Administrasi Pembangunan/ Kasubbag di Bagian Administrasi Pembangunan/Staf di Bagian Administrasi Pembangunan - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Administrasi Pembangunan • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara dan Kursi Tamu • Ruang Shalat • Ruang Laktasi • Toilet • Telepon • Wi-fi • Komputer dan Printer • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | : | 7 (Tujuh) Orang |

| | | | |
|-----|--|---|---|
| 10. | Kompetensi Pelaksana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tugas dan fungsi sesuai jabatan • Memahami peraturan yang berlaku • Dapat mengoperasikan komputer |
| 11. | Pengawasan Internal | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian dan Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan. • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Data dan Informasi yang diberikan sesuai dengan materi yang diperlukan. • Data dan Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. • Pelayanan diberikan di ruang pelayanan dengan fasilitas sesuai standar. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | : | Laporan kinerja atas pelayanan yang diberikan |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



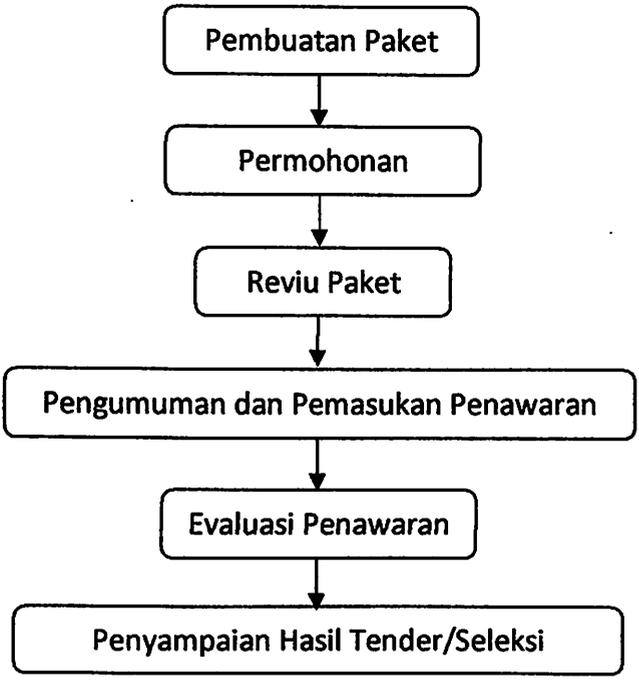
RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XVII
KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa
Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No 112 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang Jasa Di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten Kota; 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan/Barang Jasa Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa; 4. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan/Barang Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia; 5. Peraturan Wali Kota Nomor 12 Tahun 2020 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Singkawang. |
| 2. | Persyaratan | <p style="text-align: center;">:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PPK Sudah Membuat Paket di SPSE (Berupa Isian/Upload Data Paket, Rincian HPS, Rancangan Kontrak) 2. Surat Permohonan Tender (berisi Nama Paket, Nilai HPS, Kode RUP/Kode Paket, Nama PPK, dan Keterangan Lain) dengan melampirkan Dokumen Persiapan |

| | | | |
|----|---------------------------|---|---|
| | | | Pengadaan/ Persyaratan Tender, SK PPK, DPA, Rencana Penggunaan Barang/Jasa serta menyerahkan juga Softcopy dan Hardcopy. |
| 3. | Prosedur / Alur Pelayanan | : |  <pre> graph TD A[Pembuatan Paket] --> B[Permohonan] B --> C[Reviu Paket] C --> D[Pengumuman dan Pemasukan Penawaran] D --> E[Evaluasi Penawaran] E --> F[Penyampaian Hasil Tender/Seleksi] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan Paket (PPK) 2. Pemohonan Tender (PPK) 3. Reviu Paket Pelaksanaan Tender 4. Pengumuman Tender/Seleksi dan Pemasukan Penawaran Penyedia 5. Evaluasi Penawaran oleh Pokja Pemilihan 6. Penyampaian Hasil Tender |
| 4. | Waktu Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk Tender Pekerjaan Kostruksi : 7 Hari Kerja (Reviu) + 45 Hari Kerja (Proses Tender) 2. Untuk Seleksi Jasa Konsultansi : 7 Hari Kerja (Reviu) + 60 Hari Kerja (Proses Seleksi) 3. Untuk Tender Pengadaan Barang dan Jasa Lainnya : 7 Hari Kerja (Reviu) + 45 Hari Kerja (Proses Tender) <p>*terhitung dari permohonan tender yang lengkap (melampirkan softcopy dan hardopy serta telah diisi/terupload lengkap di SPSE)</p> |
| 5. | Biaya/Tarif | : | Tidak dipungut biaya (Gratis) |

| | | | |
|----|-----------------------|---|---|
| 6. | Produk Pelayanan | : | Daftar Calon Pemenang Tender/Seleksi |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - LPSE Support, melalui akun di SPSE - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kota Singkawang Jalan Firdaus Nomor 1 Singkawang - Email: ukpbjkotasingkawang@gmail.com • Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kassubag/Jabfung PPBJ/Staf Bagian Pengadaan Barang dan Jasa - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Pengadaan Barang dan Jasa • Jangka Waktu Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari kerja (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8 | Sarana dan Prasarana | : | PC, Akses Internet, Ruang Verifikasi/Pembuktian |
| 9 | Jumlah Pelaksana | : | Kepala Bagian (1 orang), Kepala Subbagian (3 Orang), Pokja Pemilihan (5 orang), dan Staf (2 Orang) |
| 10 | Kompetensi Pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jabatan Fungsional PBJ 2. Memiliki Kompetensi di bidang PBJ |
| 11 | Pengawasan Internal | : | Inspektorat Daerah |
| 12 | Jaminan Pelayanan | : | <p>Tersedianya Akses Server di LPSE</p> <p>Tersedianya Layanan Internet di Kantor</p> |

| | | | |
|----|---|---|---|
| 13 | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | : | Dapat meminta bantuan personil Polri atau Personil Polisi Pamong Praja |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | : | Tiap Triwulan dan Tiap Tahun |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP. 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XVIII
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Konsultasi
 Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|-----------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | : <ul style="list-style-type: none"> - Membawa Dokumen/berkas yang ingin dikonsultasikan; atau - Menggunakan tanda pengenal / membawa identitas; atau - datang langsung. |
| 2. | Sistem/ Mekanisme/ Prosedur | : <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1a. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin berkonsultasi datang langsung kepada Petugas Informasi Pelayanan / Tata Usaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang akan dikonsultasikan. 1b. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin berkonsultasi dapat datang langsung kepada Kabag/ Kasubbag yang ingin dikunjungi apabila pernah melakukan konsultasi sebelumnya atau telah mengetahui ke Subbagian mana ingin berkonsultasi. 2. Petugas Informasi Pelayanan / Tata Usaha memberikan informasi/mengantarkan Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi sesuai dengan hal yang akan dikonsultasikan kepada Bagian terkait. 3. Kabag atau Kasubbag Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa/ Kabag atau Kasubbag Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik/ Kabag atau Kasubbag Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa memberikan pelayanan konsultasi kepada Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | : <ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB |

| | | | |
|----|------------------|---|--|
| | | | <p>Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB</p> |
| 4. | Biaya/Tarif | : | Tidak dipungut biaya / Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap hal yang dikonsultasikan. • Konsultasi terkait Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa (Inventarisasi paket pengadaan barang/jasa, riset dan analisis pasar barang/jasa, penyusunan strategi pengadaan barang/jasa, penyiapan dan pengelolaan dokumen pemilihan beserta dokumen pendukung lainnya dan informasi yang dibutuhkan, pemilihan penyedia barang/jasa, perencanaan dan pengelolaan kontrak pengadaan barang/jasa pemerintah, evaluasi pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah. • Konsultasi terkait Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (Pengelolaan seluruh sistem informasi pengadaan barang/jasa & infrastruktur, pelayanan pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik, registrasi dan verifikasi pengguna seluruh sistem informasi pengadaan barang/jasa, identifikasi kebutuhan pengembangan sistem informasi, pengembangan sistem informasi yang dibutuhkan oleh UKPBJ, pelayanan informasi pengadaan barang/jasa pemerintah kepada masyarakat luas, mengelola informasi kontrak, mengelola informasi manajemen barang/jasa hasil pengadaan, penyusunan dan pengelolaan katalog elektronik lokal/sektoral). • Konsultasi terkait Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa (Pembinaan para Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan personil UKPBJ, pengelolaan manajemen pengetahuan pengadaan barang/jasa, pembinaan hubungan dengan para pemangku kepentingan, pengelolaan dan pengukuran tingkat kematangan UKPBJ, analisis beban kerja UKPBJ, pengelolaan personil UKPBJ, pengembangan sistem insentif personil UKPBJ, fasilitasi implementasi standarisasi layanan pengadaan secara elektronik, pengelolaan dan pengukuran kinerja pengadaan barang/jasa pemerintah, bimtek, pendampingan, dan konsultasi proses pengadaan barang/jasa pemerintah di lingkungan pemerintah provinsi, kabupaten/kota dan kelurahan, bimtek, pendampingan, dan konsultasi penggunaan seluruh sistem informasi pengadaan barang/jasa pemerintah, antara lain SIRUP, SPSE, e-katalog, e-monev, SIKaP, layanan |

| | | | |
|----|-----------------------|---|---|
| | | | penyelesaian sengketa kontrak melalui mediasi). |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag. Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kota Singkawang Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: ukpbjkotasingkawang@gmail.com • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kasubbag/Staf Bagian Pengadaan Barang dan Jasa - Lokasi : Ruang Kerja bagian Pengadaan Barang dan Jasa • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> - LPSE Support, melalui akun di SPSE - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kota Singkawang Jalan Firdaus Nomor 1 Singkawang - Email: ukpbjkotasingkawang@gmail.com • Petugas penerima/pengelola pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kassubag/Jabfung PPBJ/Staf Bagian Pengadaan Barang dan Jasa - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Pengadaan Barang dan Jasa • Jangka Waktu Pengaduan : <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari kerja (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8 | Sarana dan Prasarana | : | PC, Akses Internet, Ruang Verifikasi/Pembuktian |
| 9 | Jumlah Pelaksana | : | Kepala Bagian (1 orang), Kepala Subbagian (3 Orang), Pokja Pemilihan (5 orang), dan Staf (2 Orang) |
| 10 | Kompetensi Pelaksana | : | 1. Jabatan Fungsional PBJ 2. Memiliki Kompetensi di bidang PBJ |
| 11 | Pengawasan Internal | : | Inspektorat Daerah |
| 12 | Jaminan Pelayanan | : | Tersedianya Akses Server di LPSE |

| | | | |
|----|---|---|---|
| | | | Tersedianya Layanan Internet di Kantor |
| 13 | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | : | Dapat meminta bantuan personil Polri atau Personil Polisi Pamong Praja |
| 14 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | : | Tiap Triwulan dan Tiap Tahun |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO



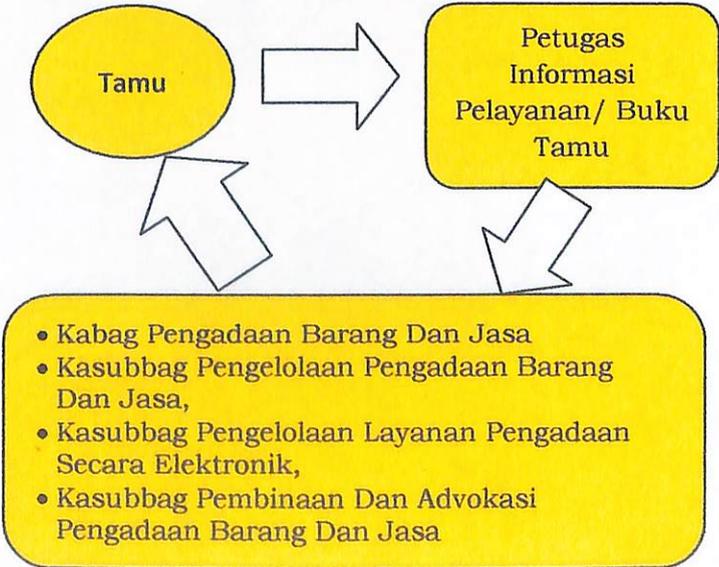
Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,

RULY AMRI, S.H.

NIP.19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XIX
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Data/ Laporan/ Informasi
 Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|---------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | : <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No 112 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang Jasa Di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten Kota; 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan / Barang Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia; 4. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan / Barang Jasa Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang / Jasa; 5. Peraturan Wali Kota Nomor 1 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Singkawang. |
| 2. | Persyaratan | : <ul style="list-style-type: none"> • Membawa dokumen / berkas yang ingin dikonsultasikan; dan • Menggunakan tanda pengenal / kartu identitas. |
| 3. | Prosedur / Alur Pelayanan | : <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A((Tamu)) --> B[Petugas Informasi Pelayanan/ Buku Tamu] B --> C[• Kabag Pengadaan Barang Dan Jasa • Kasubbag Pengelolaan Pengadaan Barang Dan Jasa, • Kasubbag Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik, • Kasubbag Pembinaan Dan Advokasi Pengadaan Barang Dan Jasa] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tamu/Pengunjung yang ingin meminta data/laporan/informasi akan diarahkan untuk mengisi buku tamu elektronik yang telah |

| | | |
|----|------------------|--|
| | | <p>disediakan oleh Petugas Informasi Pelayanan untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang dimintakan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas Informasi Pelayanan akan memberikan informasi kepada bagian yang dituju oleh tamu/pengunjung terkait; 3. Tamu akan diarahkan ke bagian yang dituju. 4. Kabag atau Kasubbag Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa / Kasubbag Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik / Kasubbag Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa memberikan pelayanan data / laporan / informasi kepada Tamu/ Pengunjung. |
| 4. | Waktu Pelayanan | <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat; atau • Konsultansi dapat dilakukan melalui aplikasi layanan pengirim pesan instan seperti whatsapp (WA), Telegram, Line dan lainnya. • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | <p>:</p> <p>Tidak dipungut biaya / Gratis</p> |
| 6. | Produk Pelayanan | <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data/laporan/informasi terkait Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa (inventarisasi paket pengadaan barang/jasa, pemilihan penyedia barang/jasa, pengelolaan kontrak pengadaan barang/jasa pemerintah, evaluasi pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah,). • Data/laporan/informasi terkait Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (pengelolaan seluruh sistem informasi pengadaan barang/jasa (termasuk akun pengguna sistem pengadaan secara elektronik) dan infrastrukturnya, pelayanan pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik, pelaksanaan registrasi dan verifikasi pengguna seluruh sistem informasi pengadaan barang/jasa, pengembangan sistem informasi oleh Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ), pelayanan informasi pengadaan barang/jasa pemerintah kepada masyarakat luas, informasi kontrak, informasi manajemen barang/jasa hasil pengadaan, penyusunan dan pengelolaan katalog elektronik lokal/sektoral) . • Data/laporan/informasi terkait Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa |

| | | |
|-----|-----------------------|---|
| | | (pembinaan bagi para pelaku pengadaan barang/jasa pemerintah, terutama para Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan personil Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ), pengelolaan manajemen pengetahuan pengadaan barang/jasa, pengelolaan dan pengukuran tingkat kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ), analisis beban kerja Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ), pengelolaan personil Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ), pengembangan sistem insentif personil Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ), implementasi standarisasi layanan pengadaan secara elektronik, pengelolaan dan pengukuran kinerja pengadaan barang/jasa pemerintah, bimbingan teknis, pendampingan, dan/atau konsultasi proses pengadaan barang/jasa pemerintah di lingkungan pemerintah provinsi, kabupaten/kota, dan kelurahan, bimbingan teknis, pendampingan, dan/atau konsultasi penggunaan seluruh sistem informasi pengadaan barang/jasa pemerintah, antara lain SIRUP, SPSE, e-katalog, e-monev, SIKaP, layanan penyelesaian sengketa kontrak melalui mediasi). |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag. Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kota Singkawang Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: ukpbjkotasingkawang@gmail.com • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kasubbag/Staf Bagian Pengadaan Barang dan Jasa - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Pengadaan Barang dan Jasa • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | : PC, Akses Internet, Aplikasi Buku Tamu (VMS), |
| 9. | Jumlah Pelaksana | : Kepala Bagian (1 orang), Kepala Subbagian (3 Orang), Pokja Pemilihan (5 orang), dan Staf (2 Orang) |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | : 1. Jabatan Fungsional PBJ 2. Memiliki Kompetensi di bidang PBJ |

| | | | |
|-----|---|---|--|
| 11. | Pengawasan Internal | : | Inspektorat Daerah |
| 12. | Jaminan Pelayanan | : | Tersedianya Akses Server di LPSE Tersedianya Layanan Internet di Kantor |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | : | Dapat meminta bantuan personil Polri atau Personil Polisi Pamong Praja |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | : | Tiap Triwulan dan Tiap Tahun |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya
 KEPALA BAGIAN HUKUM,

 RULY AMRI, S.H.
 NIP.19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XX
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Pengelolaan User ID
 Pelaku Pengadaan di LPSE Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|---------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | : <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri No 112 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang Jasa Di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten Kota; 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan / Barang Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia; 4. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan / Barang Jasa Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang / Jasa; 5. Peraturan Wali Kota Nomor 1 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kota Singkawang. |
| 2. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan; 2. Biodata Pemohon; 3. SK Penunjukan / Penetapan Pejabat; 4. Persyaratan Lainnya (Sertifikat Kompetensi dan Lain-lain) |
| 3. | Prosedur / Alur Pelayanan | : <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <pre> graph TD A[Pemeriksaan Surat Permohonan dan] --> B[Input Pembuatan] B --> C[Penyampaian User ID melalui email] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan Surat Permohonan dan Kelengkapan Persyaratan 2. Input Pembuatan User/Login Penyampaian User ID melalui email atau aplikasi layanan pengirim pesan instan seperti whatsapp (WA), Telegram, Line dan lainnya. |

| | | | |
|-----|---|---|--|
| 4. | Waktu Pelayanan | : | 5 Hari |
| 5. | Biaya/Tarif | : | Tidak dipungut biaya / Gratis |
| 6. | Produk Pelayanan | : | User ID/Login di LPSE |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag. Pengadaan Barang dan Jasa Setda Kota Singkawang Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: ukpbjkotasingkawang@gmail.com • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kasubbag/Staf Bagian Pengadaan Barang dan Jasa - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Pengadaan Barang dan Jasa • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | : | PC, Akses Internet, Aplikasi Buku Tamu (VMS), |
| 9. | Jumlah Pelaksana | : | Kepala Bagian (1 orang), Kepala Subbagian (1 Orang) |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | : | 1. Jabatan Fungsional PBJ 2. Memiliki Kompetensi di bidang PBJ |
| 11. | Pengawasan Internal | : | Kepala Bagian |
| 12. | Jaminan Pelayanan | : | Tersedianya Akses Server di LPSE |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | : | - |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | : | Tiap Triwulan dan Tiap Tahun |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XXI
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Konsultasi
 Bagian Umum Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|-----------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | : - Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Singkawang. |
| 2. | Persyaratan | : - Membawa Dokumen/berkas yang ingin dikonsultasikan; atau - Menggunakan tanda pengenal / membawa identitas; atau - datang langsung. |
| 3. | Sistem/ Mekanisme/ Prosedur |  <p>1a. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin berkonsultasi datang langsung kepada Petugas Informasi Pelayanan/ Tata Usaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang akan dikonsultasikan.</p> <p>1b. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin berkonsultasi dapat datang langsung kepada Kabag/Kasubbag yang ingin dikunjungi apabila pernah melakukan konsultasi sebelumnya atau telah mengetahui ke Subbagian mana ingin berkonsultasi.</p> <p>2. Petugas Informasi Pelayanan/ Tata Usaha memberikan informasi/mengantarkan Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi sesuai dengan hal yang akan dikonsultasikan kepada Bagian terkait.</p> |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | 3. Kabag atau Kasubbag Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian/ Kabag atau Kasubbag Keuangan/ Kabag atau Kasubbag Rumah Tangga dan Perlengkapan memberikan pelayanan konsultasi kepada Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi. |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | : <ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | : Tidak dipungut biaya / Gratis |
| 6. | Produk Pelayanan | : <ul style="list-style-type: none"> • Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap hal yang dikonsultasikan. • Konsultasi terkait Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian (Pengelolaan, Pemantauan, dan Evaluasi di Bidang Administrasi Surat dan Perkantoran, Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN), LHKASN, Pengelolaan Kearsipan dan Penyusunan Program dan Kegiatan Staf Ahli Wali Kota). • Konsultasi terkait Subbagian Keuangan (Pengelolaan Anggaran, Keuangan, Pertanggungjawaban Anggaran di Lingkungan SETDA, Teknis Pengelolaan Administrasi Keuangan, Penatausahaan Keuangan, Pembinaan dan Fasilitasi Perbendaharaan, Anggaran, dan Pertanggungjawaban, Pengelolaan, Pengawasan, dan Pengendalian Barang Milik Daerah dan Evaluasi dan Pelaporan Fungsi Perbendaharaan, Anggaran, Pertanggungjawaban dan Pengelolaan Barang Milik Daerah). • Konsultasi terkait Subbagian Rumah Tangga dan Perlengkapan (Urusan Rumah Tangga Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah serta SETDA, Penyediaan Akomodasi, Jamuan, Makanan dan Minuman untuk Kegiatan Pemerintah Daerah, Tamu Pemerintah Daerah dan Rapat-Rapat, Kebijakan Pengamanan, Pemeliharaan, Sarana dan Prasarana serta menjaga |

| | | |
|-----|-----------------------|--|
| | | Kebersihan Kantor di Lingkup SETDA, Kebijakan Pengadaan Perlengkapan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah serta SETDA, Kebijakan Pengelolaan, Penggunaan, Pengendalian, dan Pemeliharaan Kendaraan Dinas Kepala Daerah, Wakil dan Sekretaris Daerah serta Kendaraan Dinas Operasional, Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Dinas Kepala Daerah dan Wakil serta Rumah Dinas Sekretaris Daerah, Penyiapan Sarana dan Prasarana Untuk Mendukung Kegiatan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah serta di Lingkungan SETDA). |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: <ul style="list-style-type: none"> Bag. Umum Setda Kota Singkawang Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: bagumsetda01@gmail.com • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kasubbag/Staf Bagian Umum Lokasi : Ruang Kerja Bagian Umum • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara dan Kursi Tamu • Ruang Shalat • Ruang Laktasi • Toilet • Telepon • Wi-fi • Komputer dan Printer • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | 5 (Lima) Orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tugas dan Prosedur perbaikan / penggantian Surat Tugas • Memahami peraturan yang berlaku • Dapat mengoperasikan komputer |
| 11. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian dan Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan. |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan • Pelayanan dilaksanakan di ruang Kantor Bagian Umum dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | Survey Kepuasan Masyarakat 1 (satu) tahun sekali |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XXII
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Data/ Laporan/ Informasi
 Bagian Umum Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|--------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia ahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119); 2. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51); 3. Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja |
| 2. | Persyaratan | : <ul style="list-style-type: none"> • Membawa Dokumen / berkas yang ingin dikonsultasikan; atau • Menggunakan tanda pengenal / membawa identitas; atau • datang langsung. |
| 3. | Sistem, Mekanisme dan prosedur | : <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD Tamu((Tamu)) -- 1a --> Staf[Staf Bagian Umum] Staf -- 2 --> Dept[Kabag/Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian, Kabag/Subbagian Keuangan, Kabag/Subbagian Rumah Tangga dan Perlengkapan] Dept -- 3 --> Tamu Dept -- 1b --> Tamu </pre> </div> <p>1a. Tamu/Pengunjung yang ingin meminta</p> |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <p>data/laporan/informasi datang langsung kepada staf Bagian Umum untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang dimintakan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1b. Tamu/Pengunjung yang ingin meminta data/laporan/informasi dapat datang langsung kepada Subbagian yang ingin dikunjungi apabila telah mengetahui ke Subbagian mana ingin meminta data/laporan/informasi. 2. Staf Bagian Umum memberikan informasi /mengantarkan Tamu/Pengunjung kepada Bagian terkait. 3. Kabag atau Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian / Subbagian Keuangan/Subbagian Rumah Tangga dan Perlengkapan memberikan pelayanan data / laporan / informasi kepada Tamu/ Pengunjung. |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak dipungut biaya / Gratis |
| 6. | Produk Pelayanan | <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data/laporan/informasi terkait Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian (Pengelolaan, Pemantauan, dan Evaluasi di Bidang Administrasi Perkantoran, Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN), Pengelolaan Kearsipan dan Penyusunan Program dan Kegiatan Staf Ahli Wali Kota). • Data/laporan/informasi terkait Keuangan (Pengelolaan Anggaran, Keuangan, Pertanggungjawaban Anggaran di Lingkungan SETDA, Teknis Pengelolaan Administrasi Keuangan, Penatausahaan Keuangan, Pembinaan dan Fasilitasi Perbendaharaan, Anggaran, dan Pertanggungjawaban, Pengelolaan, Pengawasan, dan Pengendalian Barang Milik Daerah dan Evaluasi dan Pelaporan Fungsi Perbendaharaan, Anggaran, Pertanggungjawaban dan Pengelolaan Barang Milik Daerah). • Data/laporan/informasi terkait Rumah Tangga dan Perlengkapan (Urusan Rumah |

| | | |
|------|-----------------------|---|
| | | <p>Tangga Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah serta SETDA, Penyediaan Akomodasi, Jamuan, Makanan dan Minuman untuk Kegiatan Pemerintah Daerah, Tamu Pemerintah Daerah dan Rapat-Rapat, Kebijakan Pengamanan, Pemeliharaan, Sarana dan Prasarana serta menjaga Kebersihan Kantor di Lingkup SETDA, Kebijakan Pengadaan Perlengkapan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah serta SETDA, Kebijakan Pengelolaan, Penggunaan, Pengendalian, dan Pemeliharaan Kendaraan Dinas Kepala Daerah, Wakil dan Sekretaris Daerah serta Kendaraan Dinas Operasional, Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Dinas Kepala Daerah dan Wakil serta Rumah Dinas Sekretaris Daerah, Penyiapan Sarana dan Prasarana Untuk Mendukung Kegiatan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah serta di Lingkungan SETDA) .</p> |
| 7. . | Pengelolaan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: <ul style="list-style-type: none"> Bag. Umum Setda Kota Singkawang Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: bagumsetda01@gmail.com • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kasubbag/Staf Bagian Umum - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Umum • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara dan Kursi Tamu • Ruang Shalat • Ruang Laktasi • Toilet • Telepon • Wi-fi • Komputer dan Printer • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | : 6 (Enam) Orang |

| | | | |
|-----|--|---|---|
| 10. | Kompetensi Pelaksana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tugas dan Prosedur perbaikan / penggantian Surat Keluar • Memahami peraturan yang berlaku • Dapat mengoperasikan komputer |
| 11. | Pengawasan Internal | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian dan Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan. • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan • Pelayanan dilaksanakan di ruang Kantor Bagian Umum dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | : | Survey Kepuasan Masyarakat 1 (satu) tahun sekali |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XXIII
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Surat Keluar
 Bagian Umum Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|--------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | : <ul style="list-style-type: none"> • PERWALI Kota Singkawang No. 51 Tahun 2019 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang. • PERWALI Kota Singkawang No. 31 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Tata Kearsipan di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang. • Keputusan Wali Kota Singkawang Nomor 060/133/SETDA.OR-B Tahun 2020 tentang Kode Unit Pengolah Surat Pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang |
| 2. | Persyaratan | : <ul style="list-style-type: none"> - Membawa Konsep Surat Keluar; - Datang langsung. |
| 3. | Prosedur /Alur Pelayanan | : <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD A((Staf pada Bagian)) --> B[Staf TU Asisten I/Asisten II/Asisten III] B --> C[Asisten I/Asisten II/Asisten III] C --> D[Staf TU Sekretaris Daerah] D --> E[Sekretaris Daerah] E --> F[Staf TU Wali Kota] F --> G[Wali Kota] G --> H[Staf TU Wali Kota] H --> I((Staf pada Bagian)) </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Staf pada bagian di Lingkungan SETDA datang langsung kepada Staf TU Asisten untuk memberikan konsep surat keluar. 2. Staf TU Asisten I/Asisten II/Asisten III |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <p>meregistrasi konsep surat keluar ke dalam buku registrasi dan menyerahkan kepada Asisten.</p> <p>3. Asisten I/Asisten II/Asisten III memeriksa dan mendisposisi konsep surat keluar.</p> <p>4. Staf TU Sekretaris Daerah meregistrasi konsep surat keluar ke dalam buku registrasi dan menyerahkan kepada Sekretaris Daerah.</p> <p>5. Sekretaris Daerah memeriksa dan mendisposisi konsep surat keluar.</p> <p>6. Staf TU Wali Kota meregistrasi konsep surat keluar ke dalam buku registrasi dan menyerahkan kepada Wali Kota.</p> <p>7. Wali Kota menandatangani konsep surat keluar.</p> <p>8. Staf TU Wali/Staf TU Sekretaris Daerah memberikan penomoran surat keluar.</p> <p>9. Staf pada Bagian mendistribusikan surat keluar.</p> |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>: Waktu pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 07.30 s.d. 16.00 WIB <li style="padding-left: 20px;">Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 07.00 s.d. 16.00 WIB <li style="padding-left: 20px;">Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | : Tidak dipungut biaya (Gratis) |
| 6. | Produk Pelayanan | : Surat Keluar |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: <ul style="list-style-type: none"> Bag. Umum Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: bagumsetda01@gmail.com • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag Umum/Kasubbag Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian /Staf Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Umum • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara dan Kursi Tamu • Ruang Shalat |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Laktasi • Toilet • Telepon • Wi-fi • Komputer dan Printer • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | : 6 (Enam) Orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tugas dan Prosedur perbaikan / penggantian Surat Keluar • Memahami peraturan yang berlaku • Dapat mengoperasikan komputer |
| 11. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian dan Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan. • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan • Pelayanan dilaksanakan di ruang Kantor Bagian Umum dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | : Survey Kepuasan Masyarakat 1 (satu) tahun sekali |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XXIV
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Surat Tugas
 Bagian Umum Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|-----------------------------|---|
| 1. | Dasar hukum | : <ul style="list-style-type: none"> - Peraturan Wali Kota Singkawang No. 51 Tahun 2019 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang. - Peraturan Wali Kota Singkawang No. 31 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Tata Kearsipan di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang. - Keputusan Wali Kota Singkawang Nomor 060/133/SETDA.OR-B Tahun 2020 tentang Kode Unit Pengolah Surat Pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang |
| 2. | Persyaratan | : <ul style="list-style-type: none"> - Membawa Nota Dinas dengan melampirkan Dokumen/berkas yang diperlukan; atau - Menggunakan tanda pengenal / membawa identitas; atau - datang langsung. |
| 3. | Sistem/ Mekanisme/ Prosedur | : <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD A((Tamu)) --> B[Petugas informasi pelayanan/Staf Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian] B --> C[Kabag Umum/ Kasubbag Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian] C --> D[Petugas informasi pelayanan/Staf Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian] D --> E((Tamu)) </pre> </div> <p>1. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin meminta permohonan Surat Tugas datang langsung kepada petugas informasi pelayanan/Staf Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian untuk menjelaskan maksud dan tujuan.</p> |

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <p>2. Petugas informasi pelayanan/Staf Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian menyerahkan Nota Dinas dengan melampirkan dokumen/berkas yang diperlukan kepada Kasubbag Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian.</p> <p>3. Kabag Umum/Kasubbag Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian menyerahkan Nota Dinas dengan melampirkan dokumen/berkas yang diperlukan kepada Pimpinan untuk mendapat persetujuan.</p> <p>4. Petugas informasi pelayanan/Staf Subbagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian membuat surat tugas dan memberikan penomoran surat tugas.</p> <p>5. Tamu/Pengunjung/Pihak yang meminta penomoran Surat Tugas dapat datang langsung kepada Staf Subbagian Ahli dan Kepegawaian untuk mengambil Surat Tugas yang disetujui Pimpinan dan yang telah di berikan penomoran surat.</p> |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>: • Waktu pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | : Tidak dipungut biaya / Gratis |
| 6. | Produk Pelayanan | : Surat Tugas |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | <p>: • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag. Umum Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: bagumsetda01@gmail.com <p>• Petugas penerima/pengelola pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kasubbag Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian /Staf Bagian Tata Usaha Pimpinan, Staf Ahli dan Kepegawaian/Petugas pengelola pengaduan - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Umum <p>• Jangka Waktu Pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | <p>: • Gedung Kantor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Halaman Parkir |

| | | |
|-----|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara dan Kursi Tamu • Ruang Shalat • Ruang Laktasi • Toilet • Telepon • Wi-fi • Komputer dan Printer • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | : 5 (Lima) Orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tugas dan Prosedur perbaikan / penggantian Surat Tugas • Memahami peraturan yang berlaku dapat mengoperasikan komputer |
| 11. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian dan Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan. • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan • Pelayanan dilaksanakan di ruang Kantor Bagian Umum dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | : Survey Kepuasan Masyarakat 1 (satu) tahun sekali |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,

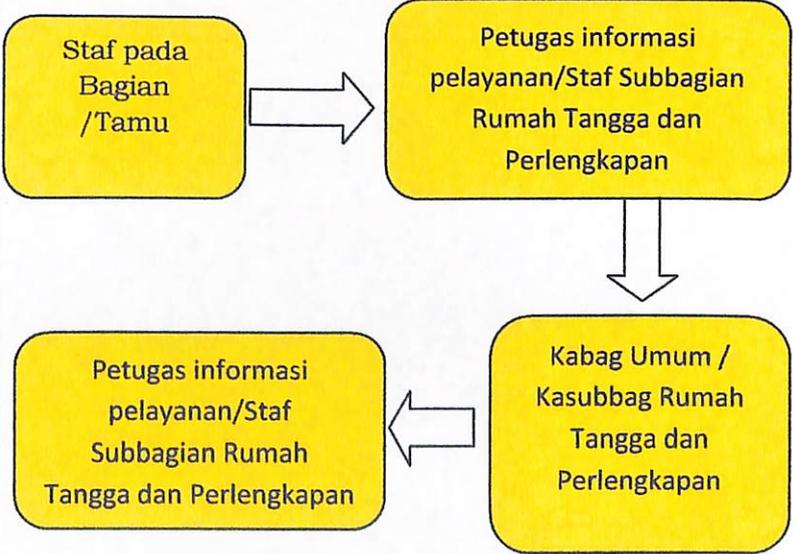


RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XXV
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Fasilitas Tamu Pimpinan
 Bagian Umum Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|-----------------------------|---|
| 1. | Dasar hukum | : - Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Singkawang. |
| 2. | Persyaratan | : - Membawa Surat Permintaan Ruangan, Konsumsi, Disposisi Pimpinan; - Menggunakan tanda pengenal / membawa identitas; atau - datang langsung. |
| 3. | Sistem/ Mekanisme/ Prosedur |  <pre> graph TD A[Staf pada Bagian /Tamu] --> B[Petugas informasi pelayanan/Staf Subbagian Rumah Tangga dan Perlengkapan] B --> C[Kabag Umum / Kasubbag Rumah Tangga dan Perlengkapan] C --> D[Petugas informasi pelayanan/Staf Subbagian Rumah Tangga dan Perlengkapan] </pre> <p>1. Staf pada Bagian di Lingkungan SETDA /Pihak yang ingin meminta fasilitas Tamu Pimpinan datang langsung kepada petugas informasi pelayanan/Staf Subbagian Rumah Tangga dan Perlengkapan untuk menjelaskan maksud dan tujuan.</p> <p>2. Petugas informasi pelayanan/Staf Subbagian Rumah Tangga dan Perlengkapan menyerahkan Surat Permintaan Ruangan, dan Konsumsi dengan melampirkan dokumen/berkas yang diperlukan kepada Kasubbag Rumah Tangga dan Perlengkapan.</p> <p>3. Kabag Umum/Kasubbag Rumah Tangga dan Perlengkapan menyerahkan Surat Permintaan Ruangan, dan Konsumsi dengan melampirkan</p> |

| | | | |
|-----|------------------------|---|--|
| | | | dokumen/berkas yang diperlukan kepada Pimpinan untuk mendapat persetujuan. 4. Staf Subbagian Rumah Tangga dan Perlengkapan memfasilitasi tamu pimpinan, menyiapkan ruangan dan konsumsi sesuai dengan persetujuan pimpinan. |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | : | Tidak dipungut biaya / Gratis |
| 6. | Produk Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas Tamu Pimpinan • Ruangan • Konsumsi |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag. Umum Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: bagumsetda01@gmail.com • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kasubbag Rumah Tangga dan Perlengkapan /Staf Subbagian Rumah Tangga dan Perlengkapan/Petugas pengelola pengaduan - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Umum • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Gedung Kantor • Halaman Parkir • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Ruang Pelayanan Berpendingin Udara dan Kursi Tamu • Ruang Shalat • Ruang Laktasi • Toilet • Telepon • Wi-fi • Komputer dan Printer • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | : | 5 (Lima) Orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tugas dan Prosedur perbaikan / penggantian Surat Tugas • Memahami peraturan yang berlaku |

| | | | |
|-----|--|---|---|
| | | | Dapat mengoperasikan komputer |
| 11. | Pengawasan Internal | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan secara berjenjang oleh Kepala Sub Bagian dan Kepala Bagian • Supervisi dari atasan langsung |
| 12. | Jaminan Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan. • Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya sesuai ketentuan yang berlaku. |
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan • Pelayanan dilaksanakan di ruang Kantor Bagian Umum dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | : | Survey Kepuasan Masyarakat 1 (satu) tahun sekali |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,

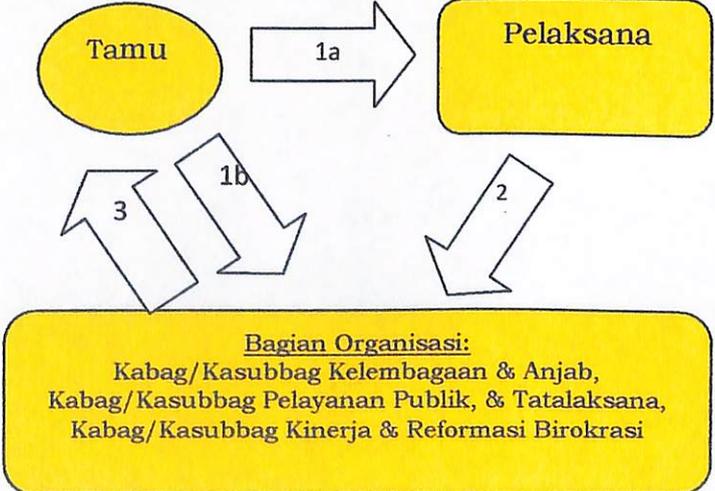


RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XXVI
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Konsultasi
 Bagian Organisasi Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|-----------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia ahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119); 2. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51); 3. Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja. |
| 2. | Persyaratan | : - Membawa Dokumen/berkas yang ingin dikonsultasikan; atau - Menggunakan tanda pengenal / membawa identitas; atau - Datang langsung. |
| 3. | Sistem/ Mekanisme/ Prosedur | :  <p>1) a. Tamu/Pengunjung / Pihak yang ingin berkonsultasi datang langsung kepada Pelaksana untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang akan dikonsultasikan. b. Tamu / Pengunjung / Pihak yang ingin berkonsultasi dapat datang langsung kepada Subbagian yang ingin dikunjungi apabila pernah melakukan konsultasi sebelumnya atau telah mengetahui ke Subbagian mana ingin</p> |

| | | |
|----|------------------------|--|
| | | <p>berkonsultasi.</p> <p>2) Pelaksana memberikan informasi / mengantarkan Tamu / Pengunjung / Pihak yang ingin berkonsultasi sesuai dengan hal yang akan dikonsultasikan kepada Bagian / Subbagian terkait.</p> <p>3) Kabag atau Kasubbag Kelembagaan & Anjab, Kabag atau Kasubbag Pelayanan Publik & Tatalaksana, Kabag atau Kasubbag Kinerja & Reformasi Birokrasi memberikan pelayanan konsultasi kepada Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin berkonsultasi.</p> |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | <p>:</p> <p>Tidak dipungut biaya / Gratis</p> |
| 6. | Produk Pelayanan | <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap hal yang dikonsultasikan. • Konsultasi terkait Kelembagaan (Kelembagaan Perangkat Daerah, UPT, analisis organisasi, evaluasi kelembagaan, Analisis Jabatan, Evaluasi Jabatan, Analisis Beban Kerja, SKJ). • Konsultasi terkait Pelayanan Publik dan Ketatalaksanaan (tata naskah dinas, pakaian dinas, jam kerja, metode kerja, prosedur kerja, standarisasi biaya pemerintah daerah, standar pelayanan publik, SOP, SKM, SPM, inovasi pelayanan publik). • Konsultasi terkait peningkatan kinerja, dan Reformasi Birokrasi, LKjIP, SAKIP, Road Map Reformasi Birokrasi, Zona Integritas. |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag.Organisasi Setda Kota Singkawang Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: organisasi.singkawang@gmail.com • Petugas penerima/pengelola pengaduan: |

| | | | |
|-----|--|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kasubbag/Pelaksana Bagian Organisasi - Lokasi : Ruang kerja Bagian Organisasi • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8 . | Sarana dan Prasarana | | <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Kerja ber-AC • Meja dan Kursi untuk diskusi • Layar TV untuk paparan • Komputer dan Printer • Ruang Sholat • Toilet • Wi-Fi • Minuman dan makanan ringan (kondisional) |
| 9. | Jumlah Pelaksana | : | 9 (sembilan) orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tentang bagian masing-masing sesuai tupoksi. • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun. |
| 11. | Pengawasan Internal | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kasubbag dan Kabag. |
| 12. | Jaminan Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. • Apabila terdapat pelayanan yang kurang memuaskan dilakukan oleh pelaksana maka layanan dapat dilakukan oleh atasan pelaksana. |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan • Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>kali dalam 1 (satu) tahun</p> <ul style="list-style-type: none">• Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik |
|--|--|--|

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XXVII
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Data/ Laporan/ Informasi
 Bagian Organisasi Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|--------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia ahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119); 2. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51); 3. Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja. |
| 2. | Persyaratan | : <ul style="list-style-type: none"> • Membawa Dokumen / berkas yang ingin dikonsultasikan; atau • Menggunakan tanda pengenal / membawa identitas; atau • Datang langsung. |
| 3. | Sistem, Mekanisme dan prosedur | : <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD Tamu((Tamu)) -- 1a --> Pelaksana[Pelaksana] Pelaksana -- 1 --> Tamu Pelaksana -- 2 --> Org[Bagian Organisasi: Kabag/Kasubbag Kelembagaan & Anjab, Kabag/Kasubbag Pelayanan Publik & Tatalaksana, Kabag/Kasubbag Kinerja & Reformasi Birokrasi] Org -- 3 --> Tamu Org -- b --> Pelaksana </pre> </div> 1) a. Tamu/Pengunjung yang ingin meminta data/laporan/informasi datang langsung kepada pelaksana. b. Tamu/Pengunjung yang ingin meminta data/laporan/informasi dapat datang langsung kepada Subbagian yang ingin dikunjungi apabila telah mengetahui ke Subbagian mana |

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <p>ingin meminta data/laporan/informasi.</p> <p>2) Pelaksana memberikan informasi / mengantarkan Tamu / Pengunjung kepada Subbagian terkait.</p> <p>3) Kabag atau Kasubbag Kelembagaan & Anjab, Kabag atau Kasubbag Pelayanan Publik & Tatalaksana, Kabag atau Kasubbag Kinerja & Reformasi Birokrasi memberikan pelayanan data / laporan / informasi kepada Tamu / Pengunjung</p> |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | <p>:</p> <p>Tidak dipungut biaya / Gratis</p> |
| 6. | Produk Pelayanan | <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data/laporan/informasi terkait Kelembagaan dan Analisis Jabatan (Kelembagaan Perangkat Daerah, UPT, SOTK, Tugas dan Fungsi, SKJ, analisis Jabatan, Analisis Beban Kerja, Evaluasi Jabatan, evaluasi kelembagaan. • Data/laporan/informasi terkait Pelayanan Publik dan Tatalaksana (tata naskah dinas, pakaian dinas, jam kerja, metode kerja, prosedur kerja, standarisasi biaya pemerintah daerah, standar pelayanan publik, SOP, SKM, SPM, inovasi pelayanan publik. • Data/laporan/informasi terkait kinerja, dan Reformasi Birokrasi LKjIP, SAKIP, Road Map Reformasi Birokrasi, Zona Integritas. |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag. Organisasi Setda Kota Singkawang Jl. Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: organisasi.singkawang@gmail.com • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag / Kasubbag / Pelaksana Bagian |

| | | | |
|-----|--|---|---|
| | | | <p>Organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lokasi : Ruang Kerja bagian Organisasi • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Ruang Kerja ber-AC • Meja dan Kursi untuk diskusi • Layar TV untuk paparan • Komputer dan Printer • Ruang Sholat • Toilet • Wi-Fi • Minuman dan makanan ringan (kondisional) |
| 9. | Jumlah Pelaksana | : | 9 (sembilan) orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Mengetahui tentang bagian masing-masing sesuai tupoksi. • Memiliki pemahaman tentang kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait. • Dapat berkomunikasi dengan baik serta ramah dan santun. |
| 11. | Pengawasan Internal | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kasubbag dan Kabag. |
| 12. | Jaminan Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. • Apabila terdapat pelayanan yang kurang memuaskan yang dilakukan oleh pelaksana maka layanan dapat dilakukan oleh atasan pelaksana. |
| 13. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. • Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |

| | | |
|-----|----------------------------|--|
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | : <ul style="list-style-type: none"> • Dilakukan rapat staf yang dihadiri oleh Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan • Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun • Evaluasi penerapan standar pelayanan ini senantiasa dilakukan untuk perbaikan, menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |
|-----|----------------------------|--|

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XXVIII
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENATAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Konsultasi
 Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|-----------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | : <ul style="list-style-type: none"> - Permenpan No 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan - Undang-undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik - Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Undang-undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. |
| 2. | Persyaratan | : <ul style="list-style-type: none"> - Membawa Dokumen/berkas yang ingin dikonsultasikan; atau - Menggunakan tanda pengenal / membawa identitas; atau - datang langsung. |
| 3. | Sistem/ Mekanisme/ Prosedur | : <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> </div> <p>1a. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin berkonsultasi datang langsung kepada Petugas Informasi Pelayanan/ tata Usaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang akan dikonsultasikan.</p> <p>1b. Tamu/Pengunjung/Pihak yang ingin</p> |

| | | |
|----|------------------------|---|
| | | <p>berkonsultasi dapat datang langsung kepada Kabag atau ke Subbagian yang ingin dikunjungi apabila pernah melakukan konsultasi sebelumnya atau telah mengetahui ke Subbagian mana ingin berkonsultasi.</p> <p>2. Petugas Informasi Pelayanan/ tata Usaha mengantarkan Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi sesuai dengan hal yang akan dikonsultasikan kepada Kabag atau Subbagian terkait.</p> <p>3. Kabag atau Kasubbag Protokol, Kabag atau Kasubbag Komunikasi Pimpinan, Kabag Atau Kasubbag Dokumentasi Pimpinan memberikan pelayanan konsultasi kepada Tamu/ Pengunjung/ Pihak yang ingin berkonsultasi.</p> |
| 4. | Jangka Waktu Pelayanan | <p>: • Konsultasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat.</p> <p>• Waktu pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB <li style="padding-left: 20px;">Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 16.00 WIB <li style="padding-left: 20px;">Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 5. | Biaya/Tarif | <p>: Tidak dipungut biaya / Gratis</p> |
| 6. | Produk Pelayanan | <p>: • Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap hal yang dikonsultasikan.</p> <p>• Konsultasi terkait Protokol (tata protokoler, jadwal kegiatan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, jadwal dan kegiatan Pemerintah Daerah)</p> <p>• Konsultasi terkait Komunikasi Pimpinan (Juru Bicara Pimpinan Daerah, naskah sambutan dan pidato Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah)</p> <p>• Konsultasi terkait Dokumentasi Pimpinan (Kegiatan, Notulensi Rapat dan Peliputan Media Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah)</p> |
| 7. | Pengelolaan Pengaduan | <p>• Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: |

| | | | |
|-----|----------------------|---|--|
| | | | <p>Bag. Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Singkawang Jl. Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: prokopim.skw@gmail.com</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kasubbag/Staf Bagian Prokopim - Lokasi : Ruang Kerja Bagian Prokopim • Jangka Waktu Pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan) - 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
| 8. | Sarana dan Prasarana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Hand Sanitizer • Ruang Tunggu dan Ruang Tamu • Handy-Talky (HT) • Toilet • Wi-fi • Komputer dan Printer • ATK |
| 9. | Jumlah Pelaksana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Kasubbag Protokol • Kasubbag Komunikasi Pimpinan • Kasubbag Dokumentasi Pimpinan • Tenaga Peliputan 2 orang • Petugas Protokol 1 orang • Pranata Acara 1 orang • Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi 1 orang |
| 10. | Kompetensi Pelaksana | : | <ul style="list-style-type: none"> • Memiliki Sertifikat Keprotokolan • Terampil Mengoperasikan komputer dan teknologi informasi • Terampil mengoperasikan kamera • Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif • Disiplin dan taat waktu pelayanan |
| 11. | Pengawasan Internal | : | Berjenjang mulai dari Kabag Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Kasubbag Protokol, Kasubbag Komunikasi Pimpinan, Kasubbag Dokumentasi Pimpinan dan Staf Prokopim. |
| 12. | Jaminan Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan • Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon/Tamu. |

| | | |
|-----|--|---|
| 13. | Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan | : <ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan • Pelayanan dilaksanakan diruang Kantor Bagian Prokopim dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana dan prasarana yang berlaku. |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksanaan | : Survey Kepuasan Masyarakat 1 (satu) tahun sekali. |

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPADA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP 19740716 200502 1 001

LAMPIRAN XXIX
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 060/62/ SETDA.UMUM-A TAHUN 2021
 TENTANG PENATAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 7 JULI 2021

Standar Pelayanan Data/ Laporan/ Informasi
 Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Singkawang

| No. | Unsur | Standar Pelayanan |
|-----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan | : <ul style="list-style-type: none"> • Membawa Dokumen / berkas yang ingin dikonsultasikan; atau • Menggunakan tanda pengenal / membawa identitas; atau • datang langsung. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan prosedur | : <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Tamu((Tamu)) -- 1a --> Petugas[Petugas Informasi Pelayanan/ tata Usaha] Petugas -- 1b --> Tamu Petugas -- 2 --> Kabag[Kabag/Kasubbag Protokol, Kabag/ Kasubbag Komunikasi Pimpinan, Kabag/ Kasubbag Dokumentasi Pimpinan.] Kabag -- 3 --> Tamu </pre> </div> <div style="border: 1px solid black; background-color: yellow; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><u>Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan:</u> Kabag/Kasubbag Protokol, Kabag/ Kasubbag Komunikasi Pimpinan, Kabag/ Kasubbag Dokumentasi Pimpinan.</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1a. Tamu/Pengunjung yang ingin meminta data/laporan/informasi datang langsung Petugas Informasi Pelayanan/ tata Usaha untuk menjelaskan maksud dan tujuan serta hal yang dimintakan. 1b. Tamu/ Pengunjung yang ingin meminta data/laporan/informasi dapat datang langsung kepada Kabag/ Kasubbag yang ingin dikunjungi apabila telah mengetahui ke Subbagian mana ingin meminta data/laporan/informasi. 2. Petugas Informasi Pelayanan/ tata Usaha memberikan informasi / mengantarkan Tamu/Pengunjung kepada Kabag atau Subbagian terkait. |

| | | | |
|----|------------------------|---|---|
| | | | 3. Kabag atau Kasubbag Protokol, Kabag atau Kasubbag Komunikasi Pimpinan, Kabag Atau Kasubbag Dokumentasi dan Informasi memberikan pelayanan data/ laporan/ informasi kepada Tamu/ Pengunjung |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Permintaan Data/ Laporan/ informasi dapat langsung dilakukan apabila pihak terkait berada di tempat. • Waktu pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> - Senin s.d. Kamis : 08.00 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.30 s.d. 12.30 WIB - Jum'at : 08.30 s.d. 16.00 WIB Jam istirahat : 11.00 s.d. 12.30 WIB |
| 4. | Biaya/Tarif | : | Tidak dipungut biaya / Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | : | <ul style="list-style-type: none"> • Data/laporan/informasi terkait Protokol (tata protokoler, informasi acara dan jadwal kegiatan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, jadwal dan kegiatan Pemerintah Daerah) • Data/laporan/informasi terkait Komunikasi Pimpinan (Juru Bicara Pimpinan Daerah, naskah sambutan dan pidato Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah) • Data/laporan/informasi terkait dokumentasi pimpinan (Kegiatan, Notulensi Rapat dan peliputan Media Kepala Daerah dan Wakil kepala Daerah). |
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | | <ul style="list-style-type: none"> • Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> - Datang langsung - Surat dengan ditujukan kepada: Bag.Hukum Setda Kota Singkawang Jl.Firdaus Nomor 1 Singkawang 79123 - E-mail: humprosingkawang@gmail.com - Tlpn.(0562) 6300719, Fax.(0562) 6300719 • Petugas penerima/pengelola pengaduan: <ul style="list-style-type: none"> - Kabag/Kasubbag/Staf Bagian Hukum - Lokasi : Ruang Kerja bagian Hukum |

| | | |
|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">• Jangka Waktu Pengaduan:<ul style="list-style-type: none">- 30-60 menit (untuk pengaduan yang dapat langsung diselesaikan)- 1-2 hari (untuk pengaduan yang memerlukan koordinasi lebih lanjut) |
|--|--|---|

SEKRETARIS DAERAH KOTA SINGKAWANG,

ttd

SUMASTRO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



RULY AMRI, S.H.

NIP. 19740716 200502 1 001