



PEMERINTAH KOTA BLITAR
SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Merdeka No 105 Telp (0342) 801171

BLITAR

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA BLITAR

NOMOR : 188/ 011 /410.010.1/2021

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
SEKRETARIAT DAERAH KOTA BLITAR**

Menimbang

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik dan maklumat pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a dan b, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Blitar dengan Keputusan Sekretaris Daerah.

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang - undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;

5. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah(Lembaran Negara Republik Tahun 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 8 tahun 1999 tentang Tata cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
11. Peraturan Walikota Blitar Nomor Peraturan Walikota Blitar Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan
PERTAMA

: KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA BLITAR
TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT
PELAYANAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA BLITAR

KEDUA

: Standar pelayanan dan maklumat pelayanan pada
Sekretariat Daerah Kota Blitar merupakan panduan
bagi penyelenggara pelayanan publik maupun
pengguna layanan dalam menerapkan pelayanan.

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA meliputi :
1. Standar Pelayanan Kerjasama Antar Daerah;
 2. Standar Pelayanan Kerjasama Pihak Ketiga;
 3. Standar Pelayanan Fasilitasi Persewaan Aset Pemkot Berupa Tanah Pertanian;
 4. Standar Pelayanan Fasilitasi Hibah Tempat Ibadah;
 5. Standar Pelayanan Penyusunan Peraturan Daerah;
 6. Standar Pelayanan Penyusunan Peraturan Walikota;
 7. Standar Pelayanan Penyusunan Keputusan Walikota;
 8. Standar Pelayanan Permohonan Advokasi Pendampingan Hukum;
 9. Standar Pelayanan Surat Masuk;
 10. Standar Pelayanan Surat Keluar;
 11. Standar Pelayanan Fasilitasi Naskah Sambutan Kepala Daerah;
 12. Standar Pelayanan Fasilitasi MC Event;
 13. Standar Pelayanan Fasilitasi Protokoler OPD;
 14. Standar Pelayanan Fasilitasi Tata Tempat Rapat Kedinasan;
 15. Standar Pelayanan Fasilitasi Pengadaan Barang/Jasa;
 16. Standar Pelayanan Konsultasi Pengadaan Barang/Jasa;
- KEEMPAT : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Blitar secara lengkap tertuang dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Sekretaris Daerah Kota Blitar ini.
- KELIMA : Mencabut Keputusan Sekretaris Daerah Kota Blitar Nomor : 188/09/410.010.1/2019 tanggal 4 Desember 2019 tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Sekretariat Daerah Kota Blitar.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Blitar
pada tanggal : 6 Januari 2021


Pj. SEKRETARIS DAERAH
Drs. HERMAN SYAH PERMADI, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 196604231992031007

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN SEKRETARIAT
 DAERAH KOTA BLITAR
 NOMOR : 188/ 011 /410.010.1/2021
 TANGGAL : 6 JANUARI 2021
 TENTANG : STANDAR PELAYANAN DAN
 MAKLUMAT PELAYANAN
 SEKRETARIAT DAERAH KOTA
 BLITAR

1 **Jenis Pelayanan : Pelayanan Kerjasama Antar Daerah**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Kerangka Acuan Kerja 2. Surat permohonan kerjasama / proposal |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon mengajukan permohonan kerjasama dilampiri KAK, proposal / surat penawaran dan draft kerjasama kepada Walikota 2. Bagian Tata Pemerintahan melakukan tindaklanjut disposisi permohonan kerjasama antar daerah 3. Bagian Tata Pemerintahan melakukan koordinasi dengan TKSD untuk tindaklanjut permohonan 4. Kesepakatan Bersama a. melakukan kajian dan telaah permohonan b. melakukan review dan persetujuan surat penawaran c. melakukan koordinasi dan pemantauan surat penawaran (surat permintaan tanggapan) d. menyusun draft kesepakatan kerjasama e. melaksanakan tandatangan kesepakatan bersama 5. Perjanjian kerjasama a. menyusun rancangan Perjanjian Kerjasama b. melakukan tandatangan Perjanjian Kerjasama |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis / Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Layanan | Dokumen Kesepakatan Bersama dan Perjanjian Kerjasama KSDD |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan langsung / lisan - Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05 Kota Blitar 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05, Kota Blitar - Kotak saran / pengaduan - SMS Gateway : 0856 0856 8689 - Website : https://ulpim.blitarkota.go.id - Email : ulpim@blitarkota.go.id 3. ULPIM - Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan di ULPIM |

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah Dengan Daerah Lain Dan Kerja Sama Daerah Dengan Pihak Ketiga</p> <p>5. Peraturan Walikota Blitar Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas | <p>1. Ruang Tunggu / Ruang Tamu</p> <p>2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu / ruang tamu</p> <p>3. Kotak saran / pengaduan</p> <p>4. Telepon</p> <p>5. TV informasi</p> <p>6. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) online</p> <p>7. Pengharum ruangan</p> <p>8. Toilet Umum</p> <p>9. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas</p> <p>10. Ruang Laktasi</p> <p>11. Musholla</p> <p>12. Areal parkir</p> <p>13. Genzet</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Sekretariat Daerah</p> <p>2. Asisten Sekretariat Daerah</p> <p>3. Kepala Bagian</p> <p>4. Kepala Sub Bagian</p> <p>5. Staff Bagian</p> <p>6. TKSDD</p> <p>7. Staff Bagian Umum</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Sekretariat Daerah</p> <p>2. Asisten Setda Kota Blitar</p> <p>3. Inspektorat Kota Blitar</p> <p>4. Kepala Bagian</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 7 (tujuh) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun, terampil, cepat dan tepat</p> <p>2. Penerapan pelayanan publik</p> <p>3. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / Pungli</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <p>1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemerintah Kota Blitar</p> <p>2. Dokumen dibubuhi tanda tangan, cap basah sehingga dijamin keasliannya.</p> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> |

2 Jenis Pelayanan : Pelayanan Kerjasama Pihak Ketiga

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| | | |
|----|----------|---|
| No | Komponen | <p>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Kerja Sama Daerah Dengan Daerah Lain Dan Kerja Sama Daerah Dengan Pihak Ketiga</p> <p>5. Peraturan Walikota Blitar Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 78 Tahun 2016</p> |
|----|----------|---|

| | | |
|----|--|---|
| | | Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah |
| 1. | Persyaratan | 1. Kerangka Acuan Kerja 2. Surat permohonan kerjasama / proposal KSDPK |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon mengajukan permohonan kerjasama dilampiri KAK, proposal / surat penawaran dan draft kerjasama kepada Walikota 2. Bagian Tata Pemerintahan melakukan tindak lanjut disposisi permohonan kerjasama antar daerah 3. Bagian Tata Pemerintahan melakukan koordinasi dengan TKSDD untuk tindak lanjut permohonan 4. Kesepakatan Bersama a. melakukan kajian dan telaah permohonan b. melakukan review dan persetujuan surat penawaran c. menyusun draft kesepakatan kerjasama d. melaksanakan tandatangan kesepakatan bersama 5. Perjanjian kerjasama a. menyusun rancangan Perjanjian Kerjasama b. melakukan tandatangan Perjanjian Kerjasama |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis / Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Layanan | Dokumen Kesepakatan Bersama dan Perjanjian Kerjasama KSDPK |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan langsung / lisan - Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05 Kota Blitar 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05, Kota Blitar - Kotak saran / pengaduan - SMS Gateway : 0856 0856 8689 - Website : https://ulpim.blitarkota.go.id - Email : ulpim@blitarkota.go.id 3. ULPIM - Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan di ULPIM |

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Ruang Tunggu / Ruang Tamu 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu / ruang tamu 3. Kotak saran / pengaduan 4. Telepon 5. TV informasi 6. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) online 7. Pengharum ruangan 8. Toilet Umum 9. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 10. Ruang Laktasi 11. Musholla 12. Areal parkir 13. Genzet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Sekretariat Daerah 2. Assisten Sekretariat Daerah 3. Kepala Bagian 4. Kepala Sub Bagian 5. Staff Bagian 6. Staff Bagian Umum |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Sekretariat Daerah |

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| | | 2. Asisten Setda Kota Blitar 3. Inspektorat Kota Blitar 4. Kepala Bagian |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 6 (enam) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun, terampil, cepat dan tepat 2. Penerapan pelayanan publik 3. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / Pungli |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemerintah Kota Blitar 2. Dokumen dibubuhi tanda tangan, cap basah sehingga dijamin keasliannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

3 Jenis Pelayanan : Fasilitas Persewaan Aset Pemkot Berupa Tanah Pertanian

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Harga sewa tanah asset 2. Surat permohonan sewa |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Melakukan inventarisasi data persewaan tanah asset kota 2. Menerima ketetapan harga sewa tanah asset 3. Menerima permohonan sewa 4. Melakukan review permohonan sewa 5. Menyusun dokumen perjanjian sewa asset tanah pertanian 6. Walikota memberikan persetujuan perjanjian sewa 7. Melakukan penandatanganan perjanjian sewa |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis / Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Layanan | Dokumen perjanjian sewa asset pemkot berupa tanah pertanian |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan langsung / lisan - Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05 Kota Blitar 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05, Kota Blitar - Kotak saran / pengaduan - SMS Gateway : 0856 0856 8689 - Website : https://ulpim.blitarkota.go.id - Email : ulpim@blitarkota.go.id 3. ULPIM - Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan di ULPIM |

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 17 Tentang Peraturan dasar Pokok-Pokok Agraria 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 Tentang Perbendaharaan Negara 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional 5. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah |

| | | |
|----|--|--|
| | | 6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah 7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan 8. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1996 Tentang Hak Guna Usaha / Hak Guna Bangunan dan Hak Pakai atas Tanah 9. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah 10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah 11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Pedoman Pengelolaan Barang Milik Daerah 12. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah 13. Peraturan Walikota Blitar Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah 14. Peraturan Walikota Blitar Nomor 87 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 54 Tahun 2018 Tentang Formula Tarif Sewa Barang Milik Daerah Berupa Tanah dan/atau Bangunan |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Ruang Tunggu / Ruang Tamu 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu / ruang tamu 3. Kotak saran / pengaduan 4. Telepon 5. TV informasi 6. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) online 7. Pengharum ruangan 8. Toilet Umum 9. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 10. Ruang Laktasi 11. Musholla 12. Areal parkir 13. Genzet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Sekretariat Daerah 2. Asisten Sekretariat Daerah 3. Kepala Bagian 4. Kepala Sub Bagian 5. Staff Bagian 6. Staff Bagian Umum |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Sekretariat Daerah 2. Asisten Setda Kota Blitar 3. Inspektorat Kota Blitar 4. Kepala Bagian |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 6 (enam) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun, terampil, cepat dan tepat 2. Penerapan pelayanan publik 3. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / Pungli |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemerintah Kota Blitar 2. Dokumen dibubuhi tanda tangan, cap basah sehingga dijamin keasliannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Surat permohonan hibah tempat ibadah 2. Lampiran permohonan hibah |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon mengajukan permohonan hibah tempat ibadah melalui aplikasi SIPD 2. Menerima dokumen permohonan hibah dari BAPPEDA 3. Melakukan monev hibah tempat ibadah 4. Menyusun laporan monev hibah tempat ibadah 5. Mengajukan anggaran ke Tim Anggaran Setda 6. Menyusun SK Walikota permohonan hibah tempat ibadah 7. Menyampaikan SK Walikota permohonan hibah tempat ibadah ke Pemohon 8. Pemohon mengajukan permohonan pencairan dana hibah 9. Menyusun perjanjian hibah 10. Melakukan tandatangan perjanjian hibah 11. Meneruskan dokumen perjanjian hibah ke BPKAD 12. BPKAD melakukan review dan verifikasi 13. BPKAD melakukan pencairan dana hibah dengan ditransfer ke Bank Jatim |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis / Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Layanan | Dokumen Perjanjian Hibah |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan langsung / lisan - Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05 Kota Blitar 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05, Kota Blitar - Kotak saran / pengaduan - SMS Gateway : 0856 0856 8689 - Website : https://ulpim.blitarkota.go.id - Email : ulpim@blitarkota.go.id 3. ULPIM - Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan di ULPIM |

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 Tentang Perbendaharaan Negara 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah 4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan Daerah 5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Hubah Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial 7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Negara 8. Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2017 Tentang Penyaluran Bantuan Sosial secara Non Tunai 9. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah 10. Peraturan Walikota Blitar Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan walikota Nomor 48 Tahun 2016 |

| | | |
|----|--|---|
| | | Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Belanja Hibah dan Bantuan Sosial Yang Bersumber Dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah 11. Peraturan Walikota Blitar Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Ruang Tunggu / Ruang Tamu 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu / ruang tamu 3. Kotak saran / pengaduan 4. Telepon 5. TV informasi 6. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) online 7. Pengharum ruangan 8. Toilet Umum 9. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 10. Ruang Laktasi 11. Musholla 12. Areal parkir 13. Genzet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Sekretariat Daerah 2. Asisten Sekretariat Daerah 3. Kepala Bagian 4. Kepala Sub Bagian 5. Staff Bagian 6. Staff Bagian Umum |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Sekretariat Daerah 2. Asisten Setda Kota Blitar 3. Inspektorat Kota Blitar 4. Kepala Bagian |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 6 (enam) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun, terampil, cepat dan tepat 2. Penerapan pelayanan publik 3. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / Pungli |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemerintah Kota Blitar 2. Dokumen dibubuhi tanda tangan, cap basah sehingga dijamin keasliannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

5 Jenis Pelayanan : Penyusunan Peraturan Daerah

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Surat pengantar usulan pembentukan produk hukum daerah dengan dilampiri : a. Lampiran rancangan produk hukum b. Naskah akademis |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. OPD / Perangkat Daerah menyampaikan surat pengantar beserta lampiran kepada Walikota dengan tembusan Bagain Hukum 2. Menerima disposisi permohonan usulan pembentukan produk hukum daerah 3. Melakukan register usulan (rancangan) produk hukum daerah ke dalam buku register 4. Melakukan pembahasan dan penyempurnaan draft Raperda dengan OPD Pengusul |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>5. Melakukan pembahasan dan penyempurnaan draft Raperda dengan DPRD</p> <p>6. Mengajukan persetujuan Perda</p> <p>7. Membuat lembaran daerah</p> <p>8. Membuat salinan Perda</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Berpedoman pada masa sidang yang sudah diputuskan dengan Keputusan DPRD tentang Program Pembentukan Peraturan Daerah (Program Legeslasi Daerah) sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 80 tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis / Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Layanan | Dokumen Peraturan Daerah |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <p>1. Pengaduan langsung / lisan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05 Kota Blitar <p>2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05, Kota Blitar - Kotak saran / pengaduan - SMS Gateway : 0856 0856 8689 - Website : https://ulpim.blitarkota.go.id - Email : ulpim@blitarkota.go.id <p>3. ULPIM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan di ULPIM |

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | <p>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah</p> <p>3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan</p> <p>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah</p> <p>6. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah</p> <p>7. Peraturan Walikota Blitar Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas | <p>1. Ruang Tunggu / Ruang Tamu</p> <p>2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu / ruang tamu</p> <p>3. Kotak saran / pengaduan</p> <p>4. Telepon</p> <p>5. TV informasi</p> <p>6. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) online</p> <p>7. Pengharum ruangan</p> <p>8. Toilet Umum</p> <p>9. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas</p> <p>10. Ruang Laktasi</p> <p>11. Musholla</p> <p>12. Areal parkir</p> <p>13. Genzet</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Sekretariat Daerah</p> <p>2. Assisten Sekretariat Daerah</p> <p>3. Kepala Bagian</p> <p>4. Kepala Sub Bagian</p> |

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| | | 5. Staff Bagian 6. Staff Bagian Umum |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Sekretariat Daerah 2. Asisten Setda Kota Blitar 3. Inspektorat Kota Blitar 4. Kepala Bagian |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 6 (enam) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun, terampil, cepat dan tepat 2. Penerapan pelayanan publik 3. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / Pungli |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemerintah Kota Blitar 2. Dokumen dibubuhi tanda tangan, cap basah sehingga dijamin keasliannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

6 Jenis Pelayanan : Penyusunan Peraturan Walikota

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Surat pengantar usulan pembentukan produk hukum peraturan walikota dengan dilampiri : a. Lampiran rancangan perwali b. Naskah akademis |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. OPD / Perangkat Daerah menyampaikan surat pengantar beserta lampiran kepada Walikota dengan tembusan Bagain Hukum 2. Menerima disposisi permohonan usulan penyusunan peraturan walikota 3. Melakukan pembahasan dan penyempurnaan draft Raperwal dengan OPD Pengusul 4. Melakukan registrasi Raperwal 5. Mengajukan pengesahan Raperwal ke Walikota 6. Membuat Berita Daerah Perwali 7. Menandatangani Berita Daerah 8. Mendistribusikan Perwali |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Paling lama 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis / Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Layanan | Dokumen Peraturan Walikota |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan langsung / lisan - Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05 Kota Blitar 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05, Kota Blitar - Kotak saran / pengaduan - SMS Gateway : 0856 0856 8689 - Website : https://ulpim.blitarkota.go.id - Email : ulpim@blitarkota.go.id 3. ULPIM - Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan di ULPIM |

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan 4. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah 6. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah 7. Peraturan Walikota Blitar Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu / Ruang Tamu 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu / ruang tamu 3. Kotak saran / pengaduan 4. Telepon 5. TV informasi 6. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) online 7. Pengharum ruangan 8. Toilet Umum 9. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 10. Ruang Laktasi 11. Musholla 12. Areal parkir 13. Genzet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretariat Daerah 2. Asisten Sekretariat Daerah 3. Kepala Bagian 4. Kepala Sub Bagian 5. Staff Bagian 6. Staff Bagian Umum |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Sekretariat Daerah 2. Asisten Setda Kota Blitar 3. Inspektorat Kota Blitar 4. Kepala Bagian |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 6 (enam) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun, terampil, cepat dan tepat 2. Penerapan pelayanan publik 3. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / Pungli |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemerintah Kota Blitar 2. Dokumen dibubuhi tanda tangan, cap basah sehingga dijamin keasliannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

7 Jenis Pelayanan : Penyusunan Keputusan Walikota

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------|--------|
|----|----------|--------|

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Surat pengantar usulan pembentukan keputusan walikota dengan dilampiri : a. Lampiran rancangan keputusan walikota |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. OPD / Perangkat Daerah menyampaikan surat pengantar beserta lampiran 2. Menerima disposisi permohonan usulan penyusunan keputusan walikota 3. Melakukan review dan penyempurnaan draft keputusan walikota 4. Melakukan registrasi rancangan keputusan walikota 5. Mengajukan pengesahan ke Walikota 6. Mendistribusikan keputusan walikota |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis / Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Layanan | Dokumen Keputusan Walikota |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan langsung / lisan - Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05 Kota Blitar 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05, Kota Blitar - Kotak saran / pengaduan - SMS Gateway : 0856 0856 8689 - Website : https://ulpim.blitarkota.go.id - Email : ulpim@blitarkota.go.id 3. ULPIM - Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan di ULPIM |

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah 3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan 4. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah 6. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah 7. Peraturan Walikota Blitar Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Ruang Tunggu / Ruang Tamu 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu / ruang tamu 3. Kotak saran / pengaduan 4. Telepon 5. TV informasi 6. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) online 7. Pengharum ruangan 8. Toilet Umum 9. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 10. Ruang Laktasi 11. Musholla 12. Areal parkir 13. Genzet |

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Sekretariat Daerah 2. Assisten Sekretariat Daerah 3. Kepala Bagian 4. Kepala Sub Bagian 5. Staff Bagian 6. Staff Bagian Umum |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Sekretariat Daerah 2. Asisten Setda Kota Blitar 3. Inspektorat Kota Blitar 4. Kepala Bagian |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 6 (enam) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun, terampil, cepat dan tepat 2. Penerapan pelayanan publik 3. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / Pungli |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemerintah Kota Blitar 2. Dokumen dibubuhi tanda tangan, cap basah sehingga dijamin keasliannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

8 Jenis Pelayanan : Permohonan Advokasi Pendampingan Hukum

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Surat permohonan advokasi pendampingan hukum dengan dilampiri : a. Surat panggilan pemeriksaan / penyidikan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon mengajukan surat permohonan advokasi pendampingan hukum beserta lampiran 2. Menerima disposisi permohonan advokasi pendampingan hukum 3. Membuat telaah permohonan advokasi pendampingan hukum 4. Membuat surat jawaban permohonan advokasi pendampingan hukum 5. Melakukan tindak lanjut advokasi pendampingan hukum sesuai surat jawaban |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis / Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Layanan | Dokumen Advokasi Pendampingan Hukum |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan langsung / lisan - Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05 Kota Blitar 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05, Kota Blitar - Kotak saran / pengaduan - SMS Gateway : 0856 0856 8689 - Website : https://ulpim.blitarkota.go.id - Email : ulpim@blitarkota.go.id 3. ULPIM - Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan di ULPIM |

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung 2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum 3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang PeradilanTata Usaha Negara 4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa 5. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2011 tentang Bantuan Hukum 6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan 9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil 10. Peraturan Walikota Blitar Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu / Ruang Tamu 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu / ruang tamu 3. Kotak saran / pengaduan 4. Telepon 5. TV informasi 6. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) online 7. Pengharum ruangan 8. Toilet Umum 9. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 10. Ruang Laktasi 11. Musholla 12. Areal parkir 13. Genzet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretariat Daerah 2. Asisten Sekretariat Daerah 3. Kepala Bagian 4. Kepala Sub Bagian 5. Staff Bagian 6. Staff Bagian Umum |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Sekretariat Daerah 2. Asisten Setda Kota Blitar 3. Inspektorat Kota Blitar 4. Kepala Bagian |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 6 (enam) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun, terampil, cepat dan tepat 2. Penerapan pelayanan publik 3. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / Pungli |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemerintah Kota Blitar 2. Dokumen dibubuhi tanda tangan, cap basah sehingga dijamin keasliannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Surat masuk yang ditujukan kepada Walikota dan Sekretaris Daerah 2. Seluruh surat masuk harus melalui Bagian Umum |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Menerima surat masuk 2. Melakukan entry kedalam Aplikasi SIMASUR dan mencetak lembar disposisi 3. Kepala Sub Bagian meneliti dan memberikan tanda pada lembar disposisi sesuai jenis surat 4. Kepala Bagian Umum memberikan paraf di lembar disposisi 5. Walikota / Sekretaris Daerah memberikan disposisi 6. Mendistribusikan surat masuk sesuai disposisi 7. Melakukan tandatangan distribusi surat masuk |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak surat masuk diterima Bagian Umum |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis / Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Layanan | Dokumen Pengendalian Surat Masuk |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan langsung / lisan - Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05 Kota Blitar 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05, Kota Blitar - Kotak saran / pengaduan - SMS Gateway : 0856 0856 8689 - Website : https://ulpim.blitarkota.go.id - Email : ulpim@blitarkota.go.id 3. ULPIM - Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan di ULPIM |

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Walikota Blitar Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah 2. Peraturan Walikota Blitar Nomor 72 Tahun 2019 Tentang Tata Naskah Dinas |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Ruang Tunggu / Ruang Tamu 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu / ruang tamu 3. Kotak saran / pengaduan 4. Telepon 5. TV informasi 6. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) online 7. Pengharum ruangan 8. Toilet Umum 9. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 10. Ruang Laktasi 11. Musholla 12. Areal parkir 13. Genzet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Sekretariat Daerah 2. Assisten Sekretariat Daerah 3. Kepala Bagian 4. Kepala Sub Bagian 5. Staff Bagian 6. Staff Bagian Umum |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Sekretariat Daerah 2. Asisten Setda Kota Blitar |

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| | | 3. Inspektorat Kota Blitar 4. Kepala Bagian |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 6 (enam) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun, terampil, cepat dan tepat 2. Penerapan pelayanan publik 3. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / Pungli |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemerintah Kota Blitar 2. Dokumen dibubuhi tanda tangan, cap basah sehingga dijamin keasliannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

10 Jenis Pelayanan : Surat Keluar

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Surat keluar yang ditujukan kepada OPD atau pihak lain 2. Seluruh surat keluar atas nama Walikota / Sekretaris Daerah harus melalui Bagian Umum |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Menerima surat keluar untuk pengendalian penomoran 2. Meneliti tata naskah dinas 3. Melakukan entry kedalam registrasi pengendalian surat keluar 4. Memberikan stempel di kolom tandatangan 5. Menyerahkan surat keluar ke Pemohon |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis / Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Layanan | Dokumen Pengendalian Surat Keluar |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan langsung / lisan - Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05 Kota Blitar 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05, Kota Blitar - Kotak saran / pengaduan - SMS Gateway : 0856 0856 8689 - Website : https://ulpim.blitarkota.go.id - Email : ulpim@blitarkota.go.id 3. ULPIM - Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan di ULPIM |

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah 2. Peraturan Walikota Blitar Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah 3. Peraturan Walikota Blitar Nomor 72 Tahun 2019 Tentang Tata Naskah Dinas |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Ruang Tunggu / Ruang Tamu 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu / ruang tamu 3. Kotak saran / pengaduan |

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| | | 4. Telepon 5. TV informasi 6. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) online 7. Pengharum ruangan 8. Toilet Umum 9. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 10. Ruang Laktasi 11. Musholla 12. Areal parkir 13. Genzet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Sekretariat Daerah 2. Asisten Sekretariat Daerah 3. Kepala Bagian 4. Kepala Sub Bagian 5. Staff Bagian 6. Staff Bagian Umum |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Sekretariat Daerah 2. Asisten Setda Kota Blitar 3. Inspektorat Kota Blitar 4. Kepala Bagian |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 6 (enam) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun, terampil, cepat dan tepat 2. Penerapan pelayanan publik 3. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / Pungli |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemerintah Kota Blitar 2. Dokumen dibubuhi tanda tangan, cap basah sehingga dijamin keasliannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

11 Jenis Pelayanan : Fasilitasi Naskah Sambutan Kepala Daerah

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | 1. Surat permohonan / nota dinas permintaan fasilitasi naskah sambutan kepala daerah dengan dilampiri : a. Pointer / tema kegiatan b. Sasaran kegiatan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Menerima surat masuk permohonan / nota dinas fasilitasi naskah sambutan Kepala Daerah 2. Menerima diposisi surat permohonan / nota dinas 3. Melakukan koordinasi dengan pemohon untuk penyusunan bahan naskah sambutan 4. Penyusunan konsep / draft awal naskah sambutan dan NPKND 5. Menyetujui naskah sambutan dan NPKND 6. Mendistribusikan naskah sambutan ke Ajudan Kepala Daerah dan tembusan ke Pemohon |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis / Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Layanan | Dokumen Naskah Sambutan Kepala Daerah |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan langsung / lisan - Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05 Kota Blitar 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : |

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05, Kota Blitar - Kotak saran / pengaduan - SMS Gateway : 0856 0856 8689 - Website : https://ulpim.blitarkota.go.id - Email : ulpim@blitarkota.go.id <p>3. ULPIM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan di ULPIM |
|--|--|--|

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 20120 Tentang Keprotokolan 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah 3. Peraturan Walikota Blitar Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu / Ruang Tamu 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu / ruang tamu 3. Kotak saran / pengaduan 4. Telepon 5. TV informasi 6. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) online 7. Pengharum ruangan 8. Toilet Umum 9. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 10. Ruang Laktasi 11. Musholla 12. Areal parkir 13. Genzet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretariat Daerah 2. Assisten Sekretariat Daerah 3. Kepala Bagian 4. Kepala Sub Bagian 5. Staff Bagian 6. Staff Bagian Umum |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Sekretariat Daerah 2. Asisten Setda Kota Blitar 3. Inspektorat Kota Blitar 4. Kepala Bagian |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 6 (enam) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun, terampil, cepat dan tepat 2. Penerapan pelayanan publik 3. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / Pungli |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemerintah Kota Blitar 2. Dokumen dibubuhi tanda tangan, cap basah sehingga dijamin keasliannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

12 **Jenis Pelayanan : Fasilitas MC Event**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Surat permohonan / nota dinas permintaan fasilitasi MC Event dengan dilampiri : a. Pointer / tema kegiatan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Menerima surat masuk permohonan / nota dinas fasilitasi naskah sambutan Kepala Daerah 2. Menerima diposisi surat permohonan / nota dinas 3. Melakukan koordinasi dengan pemohon untuk penyusunan tata acara dan data peserta undangan 4. Penyusunan konsep / draft awal naskah susuna acara 5. Menyetujui naskah susunan acara 6. Melaksanakan fasilitasi MC sesuai jadwal acara |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis / Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Layanan | Dokumen Fasilitasi MC Event |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan langsung / lisan - Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05 Kota Blitar 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05, Kota Blitar - Kotak saran / pengaduan - SMS Gateway : 0856 0856 8689 - Website : https://ulpim.blitarkota.go.id - Email : ulpim@blitarkota.go.id 3. ULPIM - Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan di ULPIM |

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 20120 Tentang Keprotokolan 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah 3. Peraturan Walikota Blitar Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Ruang Tunggu / Ruang Tamu 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu / ruang tamu 3. Kotak saran / pengaduan 4. Telepon 5. TV informasi 6. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) online 7. Pengharum ruangan 8. Toilet Umum 9. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 10. Ruang Laktasi 11. Musholla 12. Areal parkir 13. Genzet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Sekretariat Daerah 2. Assisten Sekretariat Daerah 3. Kepala Bagian 4. Kepala Sub Bagian 5. Staff Bagian 6. Staff Bagian Umum |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Sekretariat Daerah 2. Asisten Setda Kota Blitar 3. Inspektorat Kota Blitar |

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| | | 4. Kepala Bagian |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 6 (enam) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun, terampil, cepat dan tepat 2. Penerapan pelayanan publik 3. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / Pungli |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemerintah Kota Blitar 2. Dokumen dibubuhi tanda tangan, cap basah sehingga dijamin keasliannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

13 Jenis Pelayanan : Fasilitas Protokol OPD

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | 1. Surat permohonan / nota dinas permintaan protokol OPD Event dengan dilampiri : a. Tanggal kegiatan, lokasi kegiatan, daftar tamu / undangan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Menerima surat masuk permohonan / nota dinas fasilitasi protokol OPD 2. Menerima disposisi surat permohonan / nota dinas 3. Melakukan koordinasi dengan pemohon untuk teknis kegiatan dan rencana protokol 4. Menginformasikan protokol kepada Ajudan 5. Melaksanakan fasilitasi protokol sesuai jadwal acara |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis / Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Layanan | Dokumen Fasilitas Protokol |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan langsung / lisan - Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05 Kota Blitar 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05, Kota Blitar - Kotak saran / pengaduan - SMS Gateway : 0856 0856 8689 - Website : https://ulpim.blitarkota.go.id - Email : ulpim@blitarkota.go.id 3. ULPIM - Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan di ULPIM |

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 20120 Tentang Keprotokolan 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah 3. Peraturan Walikota Blitar Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas | 1. Ruang Tunggu / Ruang Tamu 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu / ruang tamu |

| | | |
|----|----------------------------------|---|
| | | 3. Kotak saran / pengaduan 4. Telepon 5. TV informasi 6. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) online 7. Pengharum ruangan 8. Toilet Umum 9. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 10. Ruang Laktasi 11. Musholla 12. Areal parkir 13. Genzet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | 1. Sekretariat Daerah 2. Asisten Sekretariat Daerah 3. Kepala Bagian 4. Kepala Sub Bagian 5. Staff Bagian 6. Staff Bagian Umum |
| 4. | Pengawasan Internal | 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Sekretariat Daerah 2. Asisten Setda Kota Blitar 3. Inspektorat Kota Blitar 4. Kepala Bagian |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 6 (enam) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun, terampil, cepat dan tepat 2. Penerapan pelayanan publik 3. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / Pungli |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemerintah Kota Blitar 2. Dokumen dibubuhi tanda tangan, cap basah sehingga dijamin keasliannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

14 Jenis Pelayanan : Fasilitasi Tata Tempat Rapat Kedinasan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan | 1. Surat permohonan / nota dinas permintaan tata tempat rapat kedinasan dengan dilampiri : a. Tanggal kegiatan, lokasi kegiatan, daftar tamu / undangan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Menerima surat masuk permohonan / nota dinas fasilitasi tata tempat rapat kedinasan 2. Menerima diposisi surat permohonan / nota dinas 3. Melakukan koordinasi dengan pemohon untuk teknis kegiatan dan rencana protokoler 4. Melakukan koordinasi dengan Bagian Umum untuk sarana tempat rapat kedinasan 5. Menginformasikan protokoler kepada Ajudan (jika akan menghadirkan Kepala Daerah) 6. Melaksanakan fasilitasi tata tempat rapat kedinasan sesuai jadwal acara |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis / Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Layanan | Dokumen Fasilitasi Tata Tempat Rapat Kedinasan |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan langsung / lisan - Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05 Kota Blitar |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05, Kota Blitar - Kotak saran / pengaduan - SMS Gateway : 0856 0856 8689 - Website : https://ulpim.blitarkota.go.id - Email : ulpim@blitarkota.go.id <p>3. ULPIM</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan di ULPIM |
|--|--|--|

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum | <p>1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 20120 Tentang Keprotokolan</p> <p>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah</p> <p>3. Peraturan Walikota Blitar Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas | <p>1. Ruang Tunggu / Ruang Tamu</p> <p>2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu / ruang tamu</p> <p>3. Kotak saran / pengaduan</p> <p>4. Telepon</p> <p>5. TV informasi</p> <p>6. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) online</p> <p>7. Pengharum ruangan</p> <p>8. Toilet Umum</p> <p>9. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas</p> <p>10. Ruang Laktasi</p> <p>11. Musholla</p> <p>12. Areal parkir</p> <p>13. Genzet</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Sekretariat Daerah</p> <p>2. Assisten Sekretariat Daerah</p> <p>3. Kepala Bagian</p> <p>4. Kepala Sub Bagian</p> <p>5. Staff Bagian</p> <p>6. Staff Bagian Umum</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Sekretariat Daerah</p> <p>2. Asisten Setda Kota Blitar</p> <p>3. Inspektorat Kota Blitar</p> <p>4. Kepala Bagian</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 6 (enam) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun, terampil, cepat dan tepat</p> <p>2. Penerapan pelayanan publik</p> <p>3. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / Pungli</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <p>1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemerintah Kota Blitar</p> <p>2. Dokumen dibubuhi tanda tangan, cap basah sehingga dijamin keasliannya.</p> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p> |

15 **Jenis Pelayanan : Fasilitas Pengadaan Barang/Jasa**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> 1. SK Penunjukan PPK 2. RKA-PD / DPA 3. Spesifikasi teknis / Kerangka acuan kerja 4. RAB / harga perkiraan sendiri 5. Rencana umum pengadaan 6. Rancangan kontrak 7. Surat permintaan pemilihan penyedia |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. PA/KPA melakukan perencanaan pengadaan barang/jasa 2. PPK melakukan persiapan pengadaan 3. Pokmil / Pokja melakukan persiapan pemilihan penyedia 4. Pokmil / Pokja melakukan pemilihan penyedia 5. PPK melaksanakan pengelolaan kontrak 6. PA/KPA menerima hasil pekerjaan barang/jasa |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Sesuai jenis paket pengadaan barang/jasa |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis / Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Layanan | Dokumen Pengadaan Barang / Jasa |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan <ul style="list-style-type: none"> - Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05 Kota Blitar 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05, Kota Blitar - Kotak saran / pengaduan - SMS Gateway : 0856 0856 8689 - Website : https://ulpim.blitarkota.go.id - Email : ulpim@blitarkota.go.id 3. ULPIM <ul style="list-style-type: none"> - Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan di ULPIM |

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 2. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pedoman Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu / Ruang Tamu 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu / ruang tamu 3. Kotak saran / pengaduan 4. Telepon 5. TV informasi 6. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) online 7. Pengharum ruangan 8. Toilet Umum 9. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 10. Ruang Laktasi 11. Musholla 12. Areal parkir 13. Genzet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretariat Daerah 2. Assisten Sekretariat Daerah 3. Kepala Bagian 4. Kepala Sub Bagian 5. Staff Bagian 6. Staff Bagian Umum |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Sekretariat Daerah |

| | | |
|----|----------------------------------|--|
| | | 2. Asisten Setda Kota Blitar 3. Inspektorat Kota Blitar 4. Kepala Bagian |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 6 (enam) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun, terampil, cepat dan tepat 2. Penerapan pelayanan publik 3. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / Pungli |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemerintah Kota Blitar 2. Dokumen dibubuhi tanda tangan, cap basah sehingga dijamin keasliannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

16 Jenis Pelayanan : Konsultasi Pengadaan Barang/Jasa

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No | Komponen | Uraian |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | 1. RKA-PD / DPA 2. Spesifikasi teknis / Kerangka acuan kerja 3. RAB / harga perkiraan sendiri 4. Rencana umum pengadaan |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Menerima permintaan konsultasi pengadaan barang/jasa 2. Menetapkan pegawai yang akan memberikan konsultasi pengadaan barang/jasa 3. Melakukan konsultasi perencanaan pengadaan barang/jasa 4. Menyusun laporan kegiatan konsultasi perencanaan pengadaan barang/jasa |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | Paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap |
| 4. | Biaya/Tarif | Rp. 0,- (Gratis / Tidak Dipungut Biaya) |
| 5. | Produk Layanan | Dokumen Konsultasi Pengadaan Barang/Jasa |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan langsung / lisan - Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05 Kota Blitar 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Layanan ULPIM Jl. Moh. Hatta No. 05, Kota Blitar - Kotak saran / pengaduan - SMS Gateway : 0856 0856 8689 - Website : https://ulpim.blitarkota.go.id - Email : ulpim@blitarkota.go.id 3. ULPIM - Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan Prosedur Penanganan Pengaduan Pelayanan di ULPIM |

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan

| No | Komponen | Uraian |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 2. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pedoman Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia |

| | | |
|----|--|---|
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu / Ruang Tamu 2. Kursi, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu / ruang tamu 3. Kotak saran / pengaduan 4. Telepon 5. TV informasi 6. SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) online 7. Pengharum ruangan 8. Toilet Umum 9. Ram kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas 10. Ruang Laktasi 11. Musholla 12. Areal parkir 13. Genzet |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretariat Daerah 2. Asisten Sekretariat Daerah 3. Kepala Bagian 4. Kepala Sub Bagian 5. Staff Bagian 6. Staff Bagian Umum |
| 4. | Pengawasan Internal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Sekretariat Daerah 2. Asisten Setda Kota Blitar 3. Inspektorat Kota Blitar 4. Kepala Bagian |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 6 (enam) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun, terampil, cepat dan tepat 2. Penerapan pelayanan publik 3. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / Pungli |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemerintah Kota Blitar 2. Dokumen dibubuhi tanda tangan, cap basah sehingga dijamin keasliannya. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

Ditetapkan di Blitar
pada tanggal : 6 Januari 2021

Pj. SEKRETARIS DAERAH



Drs. HERMANSYAH PERMADI, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 196604231992031007

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN SEKRETARIAT
DAERAH KOTA BLITAR
NOMOR : 188/ 011 /410.010.1/2021
TANGGAL : 6 JANUARI 2021
TENTANG : STANDAR PELAYANAN DAN
MAKLUMAT PELAYANAN
SEKRETARIAT DAERAH KOTA
BLITAR

MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN MENEMPATKAN PENGGUNA LAYANAN SEBAGAI PUSAT PERHATIAN, APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, MAKA KAMI BERSEDIA UNTUK MEMPERBAIKI DAN MENGEVALUASI STANDAR PELAYANAN KAMI SECARA TERUS MENERUS DAN KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANGAN YANG BERLAKU

Ditetapkan di Blitar
pada tanggal : 6 Januari 2021

Pj. SEKRETARIS DAERAH


Drs. HERMANSYAH PERMADI, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 196604231992031007