





ບົຍນິຊຸງ ງຽວປິຊຽນິ ຕາລິ

**PEMERINTAH PROVINSI BALI**

ງາມສຽງທາງນິຍາທິ ງາມບາລີ ບົບສິນທາລີ ກາສຽງທິ ທາລາກາ

**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH**

ຕາລີ ງາມດໍ ສຽງ ພາລາ ງາກາ ທໍ ສຽງ ສິນທິ ພາລາ ບາລີ ງາກາ ທາລີ ະ (ອຽດ ຕາລີ) ສຽງ ດາລາ ສຽງ ສຽງ  
JALAN DR. KUSUMA ATMAJA, NOMOR 3 NITI MANDALA RENON, TELEPON (0361) 234662, 225033  
WEBSITE: [sekwandprd.baliprov.go.id](http://sekwandprd.baliprov.go.id) EMAIL: [setwan@baliprov.go.id](mailto:setwan@baliprov.go.id)

## KEPUTUSAN

### SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI BALI

NOMOR : B.08.188.4/14064/UMUM/SETWAN  
TAHUN 2022

#### TENTANG

#### STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI BALI

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik 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 pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

#### MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : Menetapkan Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali Tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali.



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

## Pasal 1

- (1) Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali yang merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali, yaitu Menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan DPRD, Menyediakan dan Fasilitasi Tenaga Ahli yang dibutuhkan oleh DPRD.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Pasal 1 ayat (1) meliputi:
  - A. Layanan Data dan Informasi;
  - B. Layanan Konsultasi;
  - C. Layanan Penyediaan Narasumber;
  - D. Layanan Fasilitasi Sidang Paripurna dan Alat Kelengkapan Dewan;
  - E. Layanan Fasilitasi Audensi/Aspirasi;
  - F. Layanan Pengaduan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini,
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dituangkan dalam Maklumat Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali yang merupakan Pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.

## Pasal 2

- (1) Penerapan Standar Pelayanan huruf A, dan C dan E sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2), menjadi tanggung jawab Pejabat Eselon II, Esln III dan Pejabat Sub Koordinator di Lingkungan Sekretariat DPRD Provinsi Bali.
- (2) Penerapan Standar Pelayanan huruf D sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) menjadi tanggungjawab Pejabat Esln II dan Kepala Bagian Persidangan dan Risalah dan Sub Koordinator pada Sub Unit Persidangan dan Risalah.
- (3) Penerapan Standar Pelayanan huruf B, E dan F sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) menjadi tanggungjawab Pejabat Esln II, Kepala Bagian Umum dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepegawaian, Humas dan Protokol.



Pasal 3

Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 30 Mei 2022



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

LAMPIRAN I  
 KEPUTUSAN SEKRETARIS SEWAN  
 PERWAKILAN RAKYAT DAERAH  
 PROVINSI BALI TANGGAL 30 MEI  
 NOMOR  
 B.08.188.4/14064/UMUM/SETWAN  
 TAHUN 2022 TENTANG STANDAR  
 PELAYANAN DI LINGKUNG  
 SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN  
 RAKYAT DAERAH PROVINSI BALI

**STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI**

**A. Komponen Service Point**

| NO                           | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|------------------------------|--------------------------------|--|
| <b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b> |                                |  |
| 1                            | Persyaratan                    | <p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan politik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat <i>e-mail</i>;</li> <li>Data dan informasi yang diminta secara jelas;</li> <li>Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi; dan</li> <li>Melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku.</li> </ol> <p>Ditujukan ke alamat :<br/>         Sekretariat DPRD Provinsi Bali<br/>         Jl. Dr Kusuma Atmaja No. 3, Niti Mandala Renon, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali dan atau menyampaikan surat melalui kantor virtual Provinsi Bali;</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Bali (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Sekretariat DPRD Provinsi Bali).</p> |
| 2                            | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan menyampaikan informasi] --&gt; B[Pengguna Layanan mendapat tanda terima permohonan]     B --&gt; C[Analisa, Disposisi Ketua DPRD/ Sekretaris DPRD]     C -- Ditolak --&gt; D[Pengguna Layanan menerima surat penolakan]     C -- Diterima --&gt; E[Pengguna Layanan menerima data dan informasi yang dibutuhkan]           </pre>  |



| NO | KOMPONEN   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan menyampaikan baik surat resmi ataupun surat yang disampaikan melalui kantor virtual dan ditujukan kepada Sekretaris DPRD Provinsi Bali.</li> <li>2. Sekretaris DPRD memberikan disposisi surat permohonan kepada kepala Bagian yang membidangi sesuai dengan ketentuan.</li> <li>3. Kepala Bagian yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan data dan informasi.</li> <li>4. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan data dan informasi ke pengguna layanan.</li> <li>5. Pengguna Layanan datang langsung ke Sekretariat DPRD Provinsi Bali dengan mengisi buku tamu pada tempat yang telah disediakan.</li> </ol>  |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat jawaban pemberian data dan informasi akan disampaikan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Bali maksimal 7 (tujuh) hari sejak permohonan diterima oleh Sekretariat DPRD Provinsi Bali.</li> <li>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan menerima data dan informasi maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.</li> </ol>   |
| 4  | Biaya/Tarif  | Tidak ada biaya/tarif.  |
| 5  | Produk Pelayanan                                   | Surat jawaban dan/atau pemberian data dan informasi yang diminta.   |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :<br/>Sekretariat DPRD Provinsi Bali<br/>Jl. Dr Kusuma Atmaja No. 3, Niti Mandala Renon, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali; atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Email : <a href="mailto:setwan@baliprov.go.id">setwan@baliprov.go.id</a></li> <li>b. Facebook : Humas DPRD Bali</li> <li>c. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/humasdewanbali">@humasdewanbali</a></li> <li>d. Website Pengaduan Sekretariat DPRD Provinsi Bali.</li> <li>e. Website Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali.</li> <li>f. SP4N LAPOR.</li> </ol> </li> </ol> |



## B. Manufacturing

| NO                           | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|------------------------------|--|--|
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |  |
| 1                            | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>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);</li> <li>4. 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 diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li> <li>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah;</li> <li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali dan Kabupaten/Kota;</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li> <li>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah;</li> <li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja.</li> </ol> |
| 2                            | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Pesawat telepon.</li> </ol>   |



| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|----|--|--|
| 3  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Bali;</li> <li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol> |
| 4  | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>  |
| 5  | Jumlah pelaksana                           | Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab penyedia data dan informasi  |
| 6  | Jaminan Pelayanan                          | Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.  |
| 7  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>  |
| 8  | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>   |

## STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

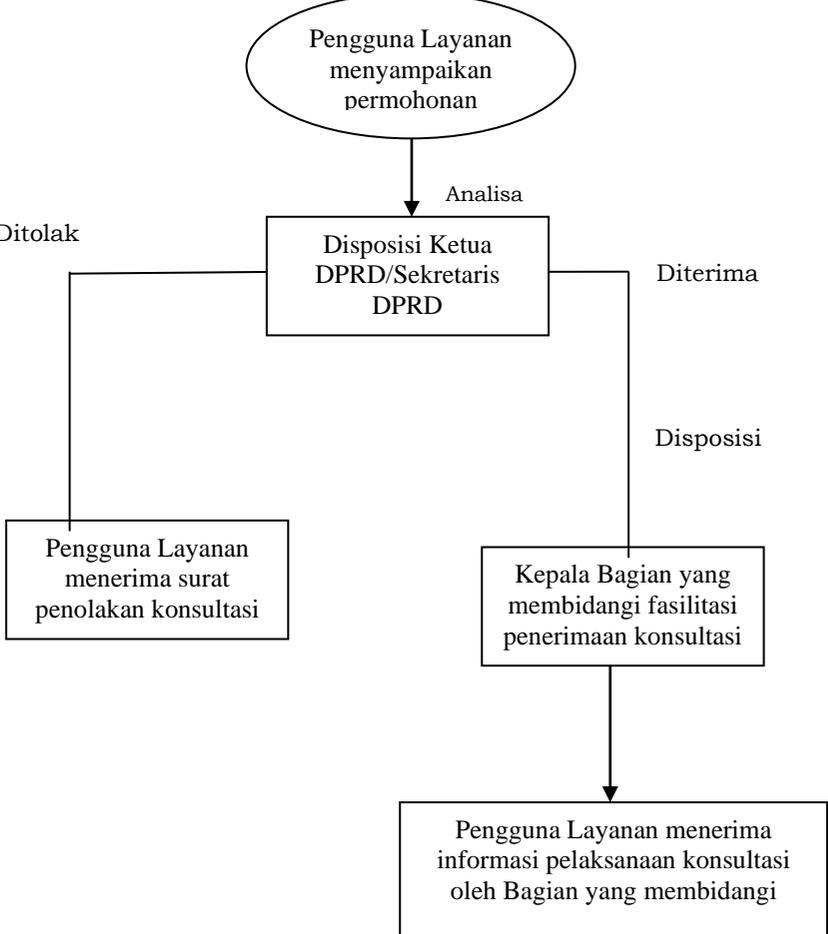
### A. Komponen Service Point

| NO                           | KOMPONEN    | URAIAN  |
|------------------------------|-------------|---|
| <b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b> |             |   |
| 1                            | Persyaratan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi tertulis yang berisi : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan politik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat <i>e-mail</i>;</li> <li>b. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan konsultasi; dan ditujukan ke alamat :<br/>Sekretariat DPRD Provinsi Bali</li> </ol> </li> </ol> |



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|----|--------------------------------|---|
|    |                                | <p>Jl. Dr. Kusuma Atmaja No. 3, Niti Mandala Renon, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali dan atau menyampaikan surat melalui kantor virtual Sekretariat DPRD Provinsi Bali;</p> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Bali (konsultasi informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Sekretariat DPRD Provinsi Bali).</p>   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A([Pengguna Layanan menyampaikan permohonan]) -- Analisa --&gt; B[Disposisi Ketua DPRD/Sekretaris DPRD]     B -- Ditolak --&gt; C[Pengguna Layanan menerima surat penolakan konsultasi]     B -- Diterima --&gt; D[Kepala Bagian yang membidangi fasilitasi penerimaan konsultasi]     D -- Disposisi --&gt; E[Pengguna Layanan menerima informasi pelaksanaan konsultasi oleh Bagian yang membidangi] </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Ketua DPRD Provinsi Bali</li> <li>Ketua DPRD Provinsi Bali mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris DPRD dan Sekretaris DPRD meneruskan disposisi kepada Kepala Bagian yang membidangi.</li> <li>Kepala Bagian yang bersangkutan Melaksanakan fasilitasi atas disposisi Pimpinan dan menugaskan pejabat/pegawai yang Berkompeten untuk melaksanakan fasilitasi/pendampingan Pimpinan dalam</li> </ol> |



| NO | KOMPONEN   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | memberikan Konsultasi/audensi.<br>d. Pengguna layanan datang langsung ke Sekretariat DPRD Provinsi Bali dan diarahkan sesuai dengan disposisi Pimpinan dan diarahkan kepada Pejabat yang memberi layanan konsultasi/audensi.  |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan                             | 1. Informasi penerimaan konsultasi disampaikan maksimal 2 hari sejak surat permohonan diterima.<br>2. Jika Pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada pejabat yang membidangi sesuai dengan maksud dan tujuan konsultasi.   |
| 4  | Biaya/Tarif  | Tidak ada biaya/tarif.  |
| 5  | Produk Pelayanan                                   | Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.   |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :<br>Sekretariat DPRD Provinsi Bali<br>Jl. Dr Kusuma Atmaja No. 3, Niti Mandala Renon, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali; atau<br>3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via :<br>a. Email : setwan@baliprov.go.id<br>b. Facebook : Humas DPRD Bali<br>c. Instagram : @humasdewanbali<br>d. Website Pengaduan Sekretariat DPRD Provinsi Bali.<br>e. Website Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali.<br>f. SP4N LAPOR. |

## B. Manufacturing

| NO                           | KOMPONEN    | URAIAN  |
|------------------------------|-------------|---|
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |             |   |
| 1                            | Dasar Hukum | 1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;<br>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);<br>4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, |



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | <p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</p> <p>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah;</p> <p>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali dan Kabupaten/Kota;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja.</p> |
| 2  | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Pesawat telepon.</li> </ol>  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Bali;</li> <li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>  |
| 4  | Pengawasan Internal                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>   |



| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|----|--|--|
| 5  | Jumlah pelaksana                           | Minimal 1 (satu) orang pejabat/pegawai penanggung jawab penyedia konsultasi pada bagian yang membidangi.   |
| 6  | Jaminan Pelayanan                          | Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.  |
| 7  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; dan<br>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.                    |
| 8  | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan<br>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |

## STANDAR PELAYANAN NARASUMBER

### A. Komponen Service Point

| NO                           | KOMPONEN    | URAIAN  |
|------------------------------|-------------|---|
| <b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b> |             |   |
| 1                            | Persyaratan | <p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan politik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat <i>e-mail</i>;</li> <li>Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan narasumber data dan informasi; dan ditujukan ke alamat :<br/>Sekretariat DPRD Provinsi Bali<br/>Jl. Dr Kusuma Atmaja No. 3, Niti Mandala Renon, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali dan atau menyampaikan surat melalui kantor virtual Sekretariat DPRD Provinsi Bali;</li> </ol> <p>2. Hadir langsung ke Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Bali (pejabat penerima atau narasumber disesuaikan dengan materi pembahasan atau data yang diminta dan data menjadi kewenangan Sekretariat DPRD Provinsi Bali).</p> |



| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Peguna Layanan menyampaikan permohonan Konsultasi/Audensi] -- Analisa --&gt; B[Disposisi Ketua DPRD/Sekretaris DPRD]     B -- Ditolak --&gt; C[Peguna Layanan menerima surat penolakan Konsultasi/Audensi]     B -- Diterima --&gt; D[Kepala Bagian yang membidangi fasilitasi penerimaan konsultasi]     D -- Disposisi --&gt; E[Peguna Layanan menerima informasi pelaksanaan konsultasi dan Pejabat Bagian yang menerima] </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peguna layanan menyampaikan surat resmi permohonan asistensi yang menjelaskan materi, waktu dan tempat pelaksanaan.</li> <li>Sekretaris DPRD mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian yang bersangkutan atau secara langsung dapat bertindak sebagai narasumber.</li> <li>Kepala Bagian menyampaikan informasi kepada pegguna layanan.</li> <li>Pejabat atau pegawai yang ditugaskan uuntuk menyiapkan dan menyampaikan materi sesuai yang diperlukan</li> </ol> |



| NO | KOMPONEN   | URAIAN  |
|----|--|---|
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat jawaban penunjukan narasumber data dan informasi akan disampaikan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Bali maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan diterima oleh Sekretariat DPRD Provinsi Bali.</li> <li>2. Jika pengguna layanan datang langsung, maka pejabat penerima menunggu persetujuan atau penunjukan oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama maksimal 30 (tiga puluh) menit sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja.</li> </ol>   |
| 4  | Biaya/Tarif  | Tidak ada biaya/tarif.  |
| 5  | Produk Pelayanan                                   | Asistensi disertai dengan Penunjukan/ Penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan.   |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :<br/>Sekretariat DPRD Provinsi Bali<br/>Jl. Dr Kusuma Atmaja No. 3, Niti Mandala Renon, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali; atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Email : setwan@baliprov.go.id</li> <li>b. Facebook : Humas DPRD Bali</li> <li>c. Instagram : @humasdewanbali</li> <li>d. Website Pengaduan Sekretariat DPRD Provinsi Bali.</li> <li>e. Website Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali.</li> <li>f. SP4N LAPOR.</li> </ol> </li> </ol> |

## B. Manufacturing

| NO                           | KOMPONEN    | URAIAN  |
|------------------------------|-------------|---|
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |             |   |
| 1                            | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>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);</li> <li>4. 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 diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020</li> </ol> |



| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | <p>tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</p> <p>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah;</p> <p>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali dan Kabupaten/Kota;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja.</p> |
| 2  | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Pesawat telepon.</li> </ol>  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Bali;</li> <li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>  |
| 4  | Pengawasan Internal                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>   |
| 5  | Jumlah pelaksana                         | Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab narasumber sebagai penyedia data dan  |



| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|----|--|--|
|    |  | informasi  |
| 6  | Jaminan Pelayanan                          | Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.  |
| 7  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; dan<br>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.                    |
| 8  | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan<br>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |

## **STANDAR PELAYANAN FASILITASI SIDANG PARIPURNA DAN ALAT KELENGKAPAN DEWAN**

### **A. Komponen Service Point**

| NO                           | KOMPONEN    | URAIAN  |
|------------------------------|-------------|---|
| <b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b> |             |   |
| 1                            | Persyaratan | <p>1. Pengguna layanan menyampaikan rekomendasi atas materi pembahasan Sidang/AKD dan permohonan tertulis yang berisi :</p> <p>a) Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan politik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat <i>e-mail</i>;</p> <p>b) Mencantumkan materi pembahasan Sidang dan Alat Kelengkapan Dewan dan ditujukan ke alamat :</p> <p style="padding-left: 20px;">Sekretariat DPRD Provinsi Bali<br/>Jl. Dr Kusuma Atmaja No. 3, Niti Mandala Renon, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali dan atau menyampaikan surat melalui kantor virtual Sekretariat DPRD Provinsi Bali;</p> <p>2. Apabila hadir langsung ke Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Bali, Perangkat Daerah Provinsi Bali membawa kajian materi pembahasan dengan data dukung yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan disesuaikan dengan hasil Banmus.</p> |



| NO | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|----|--------------------------------|--|
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan menyampaikan permohonan atas rekomendasi Eksekutif/Legislatif] --&gt; B[Analisa]     B --&gt; C[Disposisi Ketua DPRD/Sekretaris DPRD]     C -- Ditolak --&gt; D[Pengguna Layanan menerima informasi surat penolakan beserta alasan]     C -- Diterima --&gt; E[Rekomendasi Eksekutif/Legislatif yang difasilitasi Bagian Persidangan]     E --&gt; F[Fasilitasi agenda kegiatan Sidang Paripurna/Rapat-rapat Alat Kelengkapan Dewan]           </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Eksekutif dan atau Perangkat Daerah Provinsi Bali menyampaikan surat resmi atas petunjuk Gubernur Bali kepada Ketua DPRD dan atau Alat Kelengkapan Dewan atas persetujuan Ketua DPRD menyampaikan konsultasi kepada Eksekutif atas konstituen tugas dan fungsi DPRD.</li> <li>Ketua DPRD mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian Persidangan dan Fasilitasi Fungsi DPRD.</li> <li>Kepala Bagian Persidangan dan Fasilitasi Fungsi DPRD menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan fasilitasi.</li> <li>Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan fasilitasi kepada Perangkat Daerah Provinsi Bali.</li> <li>Pejabat/pegawai yang ditunjuk dalam memberi fasilitasi kepada Pimpinan dan Anggota DPRD ataupun kepada Perangkat Daerah</li> </ol> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan         | <ol style="list-style-type: none"> <li>Informasi disampaikan maksimal 7 hari sejak surat permohonan diterima.</li> <li>Pelayanan dan fasilitasi diberikan selama pelaksanaan kegiatan Sidang Paripurna dan kegiatan Alat Kelengkapan Dewan.</li> </ol>   |
| 4  | Biaya/Tarif                    | Tidak ada biaya/tarif.   |



| NO | KOMPONEN   | URAIAN  |
|----|--|---|
| 5  | Produk Pelayanan                                   | Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang difasilitasi.  |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :<br/>Sekretariat DPRD Provinsi Bali<br/>Jl. Dr Kusuma Atmaja No. 3, Niti Mandala Renon, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali; atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via : <ol style="list-style-type: none"> <li>g. Email : setwan@baliprov.go.id</li> <li>h. Facebook : Humas DPRD Bali</li> <li>i. Instagram : @humasdewanbali</li> <li>j. Website Pengaduan Sekretariat DPRD Provinsi Bali.</li> <li>k. Website Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali.</li> </ol> </li> </ol> |

## B. Manufacturing

| NO                           | KOMPONEN    | URAIAN   |
|------------------------------|-------------|--|
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |             |  |
| 1                            | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>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);</li> <li>4. 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 diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</li> <li>5. UU No. 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li> <li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5</li> </ol> |



| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | <p>Tahun 2017 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota yang melaksanakan Fungsi Penunjang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah;</p> <p>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali dan Kabupaten/Kota;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</p> <p>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja.</p> |
| 2  | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Pesawat telepon.</li> </ol>  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Bali;</li> <li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol>  |
| 4  | Pengawasan Internal                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>   |
| 5  | Jumlah pelaksana                         | Minimal 1 (satu) orang Pejabat/pegawai penanggung jawab fasilitasi Sidang Paripurna atau Rapat-rapat Alat Kelengkapan Dewan.  |
| 6  | Jaminan Pelayanan                        | Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.   |
| 7  | Jaminan keamanan                         | 1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat   |



| NO | KOMPONEN                   | URAIAN   |
|----|----------------------------|--|
|    | dan keselamatan pelayanan  | dipertanggungjawabkan; dan<br>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.  |
| 8  | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan<br>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |

## STANDAR PELAYANAN AUDENSI DAN ASPIRASI

### A. Komponen Service Point

| NO                           | KOMPONEN                       | URAIAN   |
|------------------------------|--------------------------------|--|
| <b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b> |                                |  |
| 1                            | Persyaratan                    | 1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi :<br>c) Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan politik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat <i>e-mail</i> ;<br>d) Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan Audensi dan Aspirasi ditujukan ke alamat kantor :<br>Sekretariat DPRD Provinsi Bali<br>Jl. Dr Kusuma Atmaja No. 3, Niti Mandala Renon, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali dan atau menyampaikan surat melalui kantor virtual Sekretariat DPRD Provinsi Bali; |
| 2                            | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan menyampaikan permohonan Audensi/ Aspirasi] -- Analisa --&gt; B[Disposisi Ketua DPRD/Sekretaris DPRD]     B -- Ditolak --&gt; C[Pengguna Layanan menerima surat penolakan Audensi/Aspirasi]     B -- Diterima --&gt; D[Kepala Bagian yang membidangi fasilitasi penerimaan konsultasi]     D --&gt; E[ ]     style E fill:none,stroke:none   </pre>   |



| NO | KOMPONEN   | URAIAN   |
|----|--|--|
|    |  | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;">           Pengguna Layanan menerima informasi pelaksanaan Audensi/Aspirasi oleh Bagian yang membidangi         </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna Layanan menyampaikan permohonan Audensi/Aspirasi ditujukan kepada Ketua DPRD Provinsi Bali.</li> <li>b. Ketua DPRD mendisposisikan surat permohonan kepada Sekretaris DPRD.</li> <li>c. Sekretaris DPRD menugaskan Kepala Bagian/Pejabat yang membidangi untuk menerima atau melaksanakan fasilitasi permohonan.</li> <li>d. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk berkoordinasi sesuai dengan disposisi dan petunjuk Pimpinan.</li> <li>e. Pengguna Layanan datang langsung ke Sekretariat DPRD Provinsi Bali setelah dikonfirmasi 1 (hari) sebelum waktu pelaksanaan.</li> </ol> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses informasi surat balasan disesuaikan dari maksud tujuan permohonan dan kelengkapannya maksimal 1 (satu) hari dari surat diterima.</li> <li>2. Jika Pengguna Layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang membidangi untuk memberikan maksimal 1 (satu) jam setelah mengajukan surat.</li> </ol>  |
| 4  | Biaya/Tarif  | Tidak ada biaya/tarif.   |
| 5  | Produk Pelayanan                                   | Saran, masukan, pertimbangan, solusi, dan rekomendasi terhadap permasalahan yang difasilitasi.   |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :<br/>Sekretariat DPRD Provinsi Bali<br/>Jl. Dr Kusuma Atmaja No. 3, Niti Mandala Renon, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali;<br/>atau</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Email : <a href="mailto:setwan@baliprov.go.id">setwan@baliprov.go.id</a></li> <li>b. Facebook : Humas DPRD Bali</li> <li>c. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/humasdewanbali">@humasdewanbali</a></li> <li>d. Website Pengaduan Sekretariat DPRD Provinsi Bali.</li> <li>e. Website Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali.</li> <li>f. SP4N LAPOR.</li> </ol> </li> </ol>  |



## B. Manufacturing

| NO                           | KOMPONEN    | URAIAN  |
|------------------------------|-------------|---|
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |             |   |
| 1                            | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>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);</li> <li>4. 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 diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</li> <li>5. UU No. 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li> <li>7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota yang melaksanakan Fungsi Penunjang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan;</li> <li>8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 Tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah;</li> <li>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali dan Kabupaten/Kota;</li> <li>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</li> <li>11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja.</li> </ol> |



| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>                            | <b>URAIAN</b>   |
|-----------|--|---|
| 2         | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas   | 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;<br>2. Meja dan kursi;<br>3. Komputer;<br>4. Printer;<br>5. Jaringan internet;<br>6. Pesawat telepon.  |
| 3         | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;<br>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Bali;<br>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;<br>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawabm serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan<br>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer. |
| 4         | Pengawasan Internal                        | 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama terkait;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan<br>3. Dilakukan secara berkelanjutan   |
| 5         | Jumlah pelaksana                           | Maksimal 2 orang petugas pada Bagian pada setiap Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali.  |
| 6         | Jaminan Pelayanan                          | Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.   |
| 7         | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; dan<br>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.   |
| 8         | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan<br>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.  |

## **STANDAR PELAYANAN PENGADUAN**

### **A. Komponen Service Point**

| <b>NO</b>                    | <b>KOMPONEN</b> | <b>URAIAN</b>   |
|------------------------------|-----------------|---|
| <b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b> |                 |   |
| 1                            | Persyaratan     | 1. Pengguna layanan menyampaikan surat pengaduan tertulis yang berisi :<br>1. Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya |



| NO | KOMPONEN   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | <p>masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan politik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat <i>e-mail</i>;</p> <p>2. Mencantumkan permasalahan atas pengaduan yang ditujukan ke alamat kantor :</p> <p>a . Sekretariat DPRD Provinsi Bali</p> <p>b. Jl. Dr Kusuma Atmaja No. 3, Niti Mandala Renon, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali dan atau menyampaikan surat melalui kantor virtual Sekretariat DPRD Provinsi Bali;</p>   |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur                     | <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <pre> graph TD     A[Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan online/offline] --&gt; B[Penyedia Layanan menerima pengaduan melali media yang disediakan]     B --&gt; C[Analisa, Disposisi Ketua DPRD/ Sekretaris DPRD]     C -- Ditolak --&gt; D[Pengguna Layanan menerima surat penolakan dengan memberi alasan dan sesuai dengan ketentuan]     C -- Diterima --&gt; E[Penyedia Layanan dan permasalahan ditindaklanjuti oleh Bagian yang membidangi untuk difasilitasi]           </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengisi data pengaduan secara online maupun offline</li> <li>Sekretaris DPRD Provinsi Bali melalui Petugas layanan pengaduan menerima dan meneruskan pengaduan kepada Bagian terkait.</li> <li>Bagian terkait menerima pengaduan kemudian memberikan informasi awal pengaduan serta meneruskan kembali hasil tindaklanjut pengaduan kepada petugas layanan Pengaduan.</li> <li>Petugas layanan pengaduan meneruskan informasi dan tindaklanjut pengaduan kepada pemohon.</li> </ol> |
| 3  | Jangka Waktu Pelayanan                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>Informasi awal pengaduan diberikan maksimal 1 jam setelah pengaduan diterima.</li> <li>Jangka waktu penyelesaian pengaduan 2 x 24 jam hari kerja.</li> </ol>   |
| 4  | Biaya/Tarif  | Tidak ada biaya/tarif.  |
| 5  | Produk Pelayanan                                   | Informasi pengaduan   |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada :<br/>           Sekretariat DPRD Provinsi Bali<br/>           Jl. Dr Kusuma Atmaja No. 3, Niti Mandala Renon, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali;</li> </ol>  |



| NO | KOMPONEN | URAIAN  |
|----|----------|---|
|    |          | atau<br>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via :<br>a. Email : setwan@baliprov.go.id<br>b. Facebook : Humas DPRD Bali<br>c. Instagram : @humasdewanbali<br>d. Website Pengaduan Sekretariat DPRD Provinsi Bali.<br>e. Website Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali.<br>f. SP4N LAPOR. |

## B. Manufacturing

| NO                           | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|------------------------------|--|--|
| <b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |  |  |
| 1                            | Dasar Hukum                              | 1. Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;<br>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);<br>4. 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 diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);<br>5. UU No. 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah<br>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2017 tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota yang melaksanakan Fungsi Penunjang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan;<br>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja. |
| 2                            | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;<br>2. Meja dan kursi;<br>3. Komputer;<br>4. Printer;<br>5. Jaringan internet;<br>6. Pesawat telepon.   |



| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>                            | <b>URAIAN</b>   |
|-----------|--|---|
| 3         | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Bali;</li> <li>3. Pegawai yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi;</li> <li>4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawabm serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</li> </ol> |
| 4         | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>   |
| 5         | Jumlah pelaksana                           | Maksimal 2 orang petugas pada Bagian di setiap Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Bali.  |
| 6         | Jaminan Pelayanan                          | Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.   |
| 7         | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>   |
| 8         | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>  |

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 30 Mei 2022

Ditandatangani secara elektronik oleh :  
**SEKRETARIS**  
**Gede Suralaga**  
NIP. 19700525 198907 1 001



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN SEKRETARIS  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
DAERAH PROVINSI BALI  
TANGGAL 30 MEI  
NOMOR  
B.08.188.4/14064/UMUM/SET  
WAN TAHUN 2022 TENTANG  
STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN SEKRETARIAT  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
DAERAH PROVINSI BALI

## MAKLUMAT PELAYANAN

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

Ditetapkan di Bali  
pada tanggal 30 Mei 2022

Ditandatangani secara elektronik oleh :  
  
SEKRETARIS  
**Gede Suralaga**  
NIP. 19700525 198907 1 001



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik  
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR