

SALINAN LAMPIRAN VI
 PERATURAN WALIKOTA PROBOLINGGO
 NOMOR 45 TAHUN 2018
 TENTANG STANDAR PELAYANAN DAN
 MAKLUMAT PELAYANAN PADA
 SEKRETARIAT DAERAH KOTA
 PROBOLINGGO

**STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN ORGANISASI
 SEKRETARIAT DAERAH KOTA PROBOLINGGO**

A. Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pengenal PNS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1.1 Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 4 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2012 Nomor 4); 1.2 Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 72 Tahun 2016 tentang Pakaian Dinas Walikota, Wakil Walikota dan Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo; 1.3 Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 110 Tahun 2016 tentang Kartu Tanda Pengenal Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo. 1.4 Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 80 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Daerah dan Staf Ahli Kota Probolinggo (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2012 Nomor 29);
2.	Persyaratan Pelayanan	2.1 Permohonan Kartu Tanda Pengenal PNS Baru a. Surat Pengantar dari perangkat daerah yang bersangkutan; b. Salinan SK Pengangkatan PNS. 2.2 Permohonan Kartu Tanda Pengenal PNS dikarenakan Mutasi a. Surat Pengantar dari perangkat daerah yang bersangkutan; b. Salinan SK Mutasi dan mengembalikan Kartu Tanda Pengenal PNS yang lama. 2.3 Permohonan Kartu Tanda Pengenal PNS

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dikarenakan Kehilangan</p> <p>a. Surat Pengantar dari Perangkat Daerah yang bersangkutan;</p> <p>b. Surat Laporan Kehilangan dari Kepolisian (untuk kehilangan Kartu Tanda Pengenal PNS yang kedua dan seterusnya).</p> <p>2.4 Permohonan Kartu Tanda Pengenal PNS dikarenakan Rusak</p> <p>a. Surat pengantar dari Perangkat Daerah yang bersangkutan;</p> <p>b. Kartu Tanda Pengenal PNS yang rusak.</p>
3.	Prosedur	<p>3.1 Penerimaan Berkas Permohonan</p> <p>3.1.1 Pemohon datang menuju pelaksana administrasi Kartu Tanda Pengenal PNS dengan membawa surat pengantar dari Perangkat Daerah sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan;</p> <p>3.1.2 Pelaksana Administrasi Kartu Tanda Pengenal PNS memeriksa kelengkapan berkas permohonan beserta persyaratan-persyaratan yang ada;</p> <p>3.1.3 Setelah diperiksa kelengkapan dan kebenaran dari berkas permohonan tersebut, pelaksana administrasi Kartu Tanda Pengenal PNS mencatat permohonan dalam buku register.</p> <p>3.1.4 Pelaksana administrasi Kartu Tanda Pengenal PNS menyampaikan permohonan kepada Kepala Bagian Organisasi dengan diparaf oleh Kepala Sub Bagian Tata Laksana dan Pelayanan Publik;</p> <p>3.1.5 Kepala Bagian Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Sub Bagian Tata Laksana dan Pelayanan Publik untuk dicek kembali kebenaran permohonan;</p> <p>3.1.6 Kepala Sub Bagian Tata Laksana dan Pelayanan Publik mengecek kembali</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>kebenaran data permohonan dan mendisposisikan surat permohonan kepada Pelaksana Administrasi untuk diproses.</p> <p>3.2 Pembuatan Kartu Tanda Pengenal PNS</p> <p>3.2.1 Pelaksana administrasi mengecek file atau data pemohon, kemudian menyerahkan data kepada pelaksana komputer untuk diproses;</p> <p>3.2.2 Pelaksana Komputer melakukan proses pembuatan Kartu Tanda Pengenal PNS sesuai data serta melakukan pemotretan (bagi PNS baru dan PNS promosi);</p> <p>3.2.3 Kartu Tanda Pengenal PNS baru yang telah selesai dibuat oleh Pelaksana Komputer, diserahkan kembali kepada Pelaksana Administrasi.</p> <p>3.2.4 Pelaksana Administrasi mencatat pada buku register Kartu Tanda Pengenal PNS yang telah dibuat;</p> <p>3.2.5 Pemohon dapat mengambil Kartu Tanda Pengenal PNS yang baru pada Pelaksana Administrasi dengan menandatangani register tanda terima.</p> <p>3.3 Penyerahan Kartu Tanda Pengenal PNS</p> <p>3.3.1 Pelaksana Administrasi mencatat pada buku register Kartu Tanda Pengenal PNS yang telah selesai dibuat;</p> <p>3.3.2 Pelaksana Administrasi menghubungi pemohon untuk dapat mengambil Kartu Tanda Pengenal PNS yang selesai dibuat dengan menandatangani register tanda terima Kartu Tanda Pengenal PNS.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>4.1 Waktu penyelesaian pembuatan 1 (satu) buah Kartu Tanda Pengenal PNS baru, maksimal 60 (Enam puluh) menit;</p> <p>4.2 Waktu penyelesaian pembuatan 1 (satu) buah Kartu Tanda Pengenal PNS mutasi, maksimal 30 (Tiga puluh) menit;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4.3 Waktu penyelesaian pembuatan 1 (satu) buah Kartu Tanda Pengenal PNS kehilangan, maksimal 30 (Tiga puluh) menit; 4.4 Waktu penyelesaian pembuatan 1 (satu) buah Kartu Tanda Pengenal PNS rusak, maksimal 30 (Tiga puluh) menit.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk	Kartu Tanda Pengenal Pegawai Negeri Sipil
7.	Pengelolaan pengaduan	7.1 Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Probolinggo Jl. Panglima Sudirman No.19; 7.2 Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via: <ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi LAPOR-SP4N; - Telepon (0335) 428993; - Fax (0335) 428993; - Email : <i>bag_organisasi@probolinggokota.go.id</i>

B. Pelayanan Data dan Informasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum:	1.1 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 1.2 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 1.3 Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 4 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2012 Nomor 4); 1.4 Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 5 Tahun 2013 tentang SOP Layanan Informasi Publik; 1.5 Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 80 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Daerah dan Staf Ahli Kota Probolinggo (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2012 Nomor 29).

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>2.2 Jika melalui surat tertulis, pemohon (ASN/masyarakat) menyampaikan surat permohonan tertulis kepada Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Probolinggo dan dilampiri dengan Formulir Permohonan Informasi Publik yang berisi :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Nama Pemohon; b. NIP (jika PNS); c. Jabatan (jika PNS); d. Instansi (jika PNS); e. Alamat dan nomor telepon yang dapat dihubungi; f. Kepeluan permohonan data/informasi; g. Data/Informasi yang dibutuhkan; <p>2.3 Jika datang langsung, pemohon (ASN/masyarakat) dapat hadir ke Kantor Bagian Organisasi Setda Kota Probolinggo Jl. Panglima Sudirman No.19, dengan menunjukkan identitas, mengisi buku tamu dan wajib mengisi Formulir Permohonan Informasi Publik.</p>
3.	Prosedur	<p>3.1. Jika melalui surat, pemohon menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Kepala Bagian organisasi Setda Kota Probolinggo dengan dilampiri Formulir Permohonan Informasi Publik;</p> <p>3.2. Kepala Bagian Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Sub Bagian yang membidangi;</p> <p>3.3. Kepala Sub Bagian yang membidangi menyusun surat jawaban atas permohonan data/informasi yang disampaikan atau menugaskan staf yang berkompeten untuk menyusun surat jawaban tersebut;</p> <p>3.4. Surat jawaban atas permohonan data/informasi dikirimkan kembali kepada pemohon;</p> <p>3.5. Jika pemohon datang langsung, pemohon wajib mengisi buku tamu dan mengisi Formulir Permohonan Informasi Publik;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3.6. Pelaksana Administrasi mengarahkan pemohon kepada Kepala Sub Bagian/Staf yang membidangi;</p> <p>3.7. Kepala Sub Bagian/Staf yang membidangi mencatat data/informasi yang diminta;</p> <p>3.8. Pemohon mendapatkan data/informasi yang diperlukan.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>4.1. Informasi/jawaban pelaksanaan pemberian data/informasi disampaikan maksimal 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Subbag yang bersangkutan;</p> <p>4.2. Jika pemohon datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan data/informasi yang diperlukan maksimal 1 (satu) jam setelah melengkapi persyaratan pelayanan.</p>
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk Layanan	Data dan informasi yang diperlukan terkait: Produk-produk peraturan atau kebijakan, pedoman penyusunan SPM, SOP, SPP, SKM, Tata Naskah Dinas, Anjab, ABK, Kelembagaan dan Kinerja.
7.	Pengelolaan pengaduan	<p>7.1 Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Probolinggo Jl. Panglima Sudirman No.19;</p> <p>7.2 Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi LAPOR-SP4N; - Telepon (0335) 428993; - Fax (0335) 428993; - Email : <i>bag_organisasi@probolinggokota.go.id</i>

C. Pelayanan Konsultasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1.1 Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 4 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2012 Nomor 4);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1.2 Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 80 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Daerah dan Staf Ahli Kota Probolinggo (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2012 Nomor 29);
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>2.1 Jika melalui surat tertulis, pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis kepada Kepala Bagian Organisasi yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materi konsultasi secara jelas; - Waktu kunjungan konsultasi; - Nomor kontak personal yang dapat dihubungi; <p>2.2 Jika datang secara langsung, pemohon dapat datang langsung ke Kantor Bagian Organisasi Setda Kota Probolinggo Jl. Panglima Sudirman No.19 dan menyampaikan permohonan konsultasi secara jelas.</p>
3.	Prosedur	<p>3.1. Jika melalui surat, pemohon menyampaikan surat permohonan ditujukan kepada Kepala Bagian organisasi Setda Kota Probolinggo;</p> <p>3.2. Kepala Bagian Organisasi mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Sub Bagian yang membidangi;</p> <p>3.3. Kepala Sub Bagian/Staf yang membidangi menyusun jadwal konsultasi kemudian menyampaikannya kepada pemohon;</p> <p>3.4. Pemohon datang untuk berkonsultasi;</p> <p>3.5. Hasil konsultasi dicatat dalam notulen;</p> <p>3.6. Jika pemohon datang langsung ke Kantor Bagian Organisasi maka pelaksanaan administrasi mengarahkan pemohon kepada Kepala Sub Bagian/Staf yang membidangi;</p> <p>3.7. Pemohon diterima untuk berkonsultasi;</p> <p>3.8. Hasil konsultasi dicatat dalam notulen;</p>
4.	Waktu Pelayanan	4.1. Informasi/jawaban pelaksanaan konsultasi disampaikan maksimal 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Subbag yang bersangkutan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4.2. Jika pemohon datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk	Notulen hasil konsultasi berupa Saran, masukan, pertimbangan, solusi dan rekomendasi terhadap permasalahan yang dikonsultasikan.
7.	Pengelolaan pengaduan	<p>7.1 Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Probolinggo Jl. Panglima Sudirman No.19;</p> <p>7.2 Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi LAPOR-SP4N; - Telepon (0335) 428993; - Fax (0335) 428993; - Email <i>bag_organisasi@probolinggokota.go.id</i>

D. Pelayanan Penyediaan Narasumber

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum:	<p>1.1 Pasal 7 ayat (3) dan ayat (4) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>1.2 Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 4 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2012 Nomor 4);</p> <p>1.3 Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 80 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Daerah dan Staf Ahli Kota Probolinggo (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2012 Nomor 29);</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>2.1 Surat Tertulis dengan perihal Permohonan Ketersediaan Narasumber dari perangkat daerah dengan menjelaskan materi (<i>Term of reference</i>), waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan;</p> <p>2.2 Keberadaan pejabat/staf yang membidangi pada waktu dan tempat yang ditentukan.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Prosedur	<p>3.1. Pemohon (perangkat daerah) menyampaikan surat Permohonan Kesiediaan Narasumber kepada Kepala Bagian Organisasi;</p> <p>3.2. Kepala Bagian Organisasi mendisposisi surat permohonan kepada Pejabat/Staf yang membidangi;</p> <p>3.3. Pejabat/Staf yang membidangi memeriksa kesesuaian jadwal pada surat permohonan dengan kegiatan lainnya;</p> <p>3.4. Jika jadwal pada surat permohonan narasumber bersamaan/berbenturan dengan kegiatan lainnya, maka pejabat/staf yang membidangi menyampaikan informasi agar dijadwal ulang kepada pemohon;</p> <p>3.5. Jika jadwal pada surat permohonan narasumber tidak bersamaan dengan kegiatan lainnya maka pejabat/staf menyusun Surat Kesiediaan sebagai Narasumber;</p> <p>3.6. Kepala Bagian Organisasi menyampaikan Surat Kesiediaan/Surat Tugas sebagai Narasumber kepada pemohon;</p> <p>3.7. Pejabat/Staf yang ditugaskan menyampaikan materi sesuai yang diperlukan.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi/jawaban kesiediaan sebagai narasumber disampaikan maksimal 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Sub Bagian yang membidangi
5.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan Standart Biaya Umum (SBU) atau disesuaikan anggaran di masing-masing OPD.
6.	Produk	Surat Kesiediaan/Surat Tugas sebagai Narasumber disertai dengan materi yang akan disampaikan.
7.	Pengelolaan pengaduan	<p>7.1 Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Probolinggo Jl. Panglima Sudirman No.19;</p> <p>7.2 Pengaduan, saran dan masukan secara langsung via:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplikasi LAPOR-SP4N;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none">- Telepon (0335) 428993;- Fax (0335) 428993;- Email <i>bag_organisasi@probolinggota.go.id</i>

WALIKOTA PROBOLINGGO,

Ttd,

R U K M I N I