

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

**STANDAR PELAYANAN PADA
 BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PROTOKOL
 SEKRETARIAT DAERAH KOTA PROBOLINGGO**

A. Standar Pelayanan Penyiapan Sambutan Kepala Daerah

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 80 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Daerah dan Staf Ahli Kota Probolinggo (Berita Daerah Kota Probolinggo Tahun 2012 Nomor 29); 1.3 Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 16 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penyusunan Sambutan, Pidato, dan Pernyataan Resmi Kepala Daerah.
2.	Persyaratan Pelayanan	Organisasi Perangkat Daerah/pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis (berisi nama dan jadwal kegiatan) ditujukan ke Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo Jl. Panglima Sudirman No.19; 2.1 Permohonan Sambutan Baru , disertai pointer sambutan yang akan disampaikan; 2.2 Permohonan Revisi Sambutan , dilampiri dengan salinan cetak (hardcopy) dan salinan digital (softcopy). <i>Ket. Surat permohonan dikirim paling lambat sehari sebelum kegiatan</i>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Prosedur	<p>3.1 Permohonan Sambutan Baru</p> <p>3.1.1 Organisasi Perangkat Daerah/pemohon yang membutuhkan pelayanan penyiapan sambutan Kepala Daerah mengirimkan surat permohonan kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Kota Probolinggo;</p> <p>3.1.2 Kepala Bagian Humas dan Protokol mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Sub Bagian Komunikasi Kepala Daerah untuk dicek kembali kebenaran dan kelengkapan permohonan;</p> <p>3.1.3 Kepala Sub Bagian Komunikasi Kepala Daerah mengecek kembali kebenaran data permohonan dan mendisposisikan surat permohonan kepada staf Pelaksana untuk diproses;</p> <p>3.1.4 Setelah selesai, sambutan dikirim oleh pelaksana administrasi ke ajudan wali kota dan dilampiri oleh buku register tanda terima sambutan;</p> <p>3.1.5 File Sambutan (softcopy) yang telah selesai juga dikirim ke Organisasi Perangkat Daerah/pemohon.</p> <p>3.2 Pembuatan Revisi Sambutan</p> <p>3.2.1 Organisasi Perangkat Daerah/pemohon yang membutuhkan pelayanan penyiapan sambutan Kepala Daerah mengirimkan surat permohonan kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Kota Probolinggo;</p> <p>3.2.2 Kepala Bagian Humas dan Protokol mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Sub Bagian Komunikasi Kepala Daerah untuk dicek kembali kebenaran dan kelengkapan permohonan;</p> <p>3.2.3 Kepala Sub Bagian Komunikasi Kepala Daerah mengecek kembali kebenaran data permohonan dan mendisposisikan surat permohonan kepada staf Pelaksana untuk diproses (direvisi);</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3.2.4 Setelah selesai, sambutan dikirim oleh pelaksana administrasi ke ajudan wali kota dan dilampiri oleh buku register tanda terima sambutan;</p> <p>3.2.5 File Sambutan (softcopy) yang telah selesai (revisi) juga dikirim ke Organisasi Perangkat Daerah/pemohon.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>4.1. Waktu penyelesaian pembuatan 1 (satu) buah sambutan maksimal 1 hari;</p> <p>4.2. Waktu penyelesaian revisi 1 (satu) buah sambutan, maksimal 3 jam;</p>
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk	Sambutan Kepala Daerah (dalam bentuk hard copy dan softcopy)
7.	Pengelolaan pengaduan	<p>7.1 Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol 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"> - Telepon (0335) 436103; - Fax (0335) 421540; - Email : <i>humaskotaprob@gmail.com</i> - Website : <i>www.humasprotokol.probolinggokota.go.id</i> - Aplikasi LAPOR-SP4N

B. Standar Pelayanan Keprotokolan (Pembawa Acara dan Penata Acara)

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1.3 Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 17 Tahun 2017 tentang Keprotokolan di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo.
2.	Persyaratan Pelayanan	Organisasi Perangkat Daerah/pemohon menyampaikan surat permohonan tertulis (berisi nama dan jadwal kegiatan) ditujukan ke Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo Jl. Panglima Sudirman No.19; <i>Ket. Surat permohonan dikirim paling lambat sehari sebelum kegiatan</i>
3.	Prosedur	3.1 Organisasi Perangkat Daerah yang membutuhkan pelayanan keprotokolan mengirimkan surat permohonan kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Kota Probolinggo; 3.2 Kepala Bagian Humas dan Protokol mendisposisikan surat permohonan kepada Sub Bagian Protokol untuk pengecekan kembali kebenaran permohonan keprotokolan; 3.3 Kepala Sub Bagian Protokol melaksanakan pengecekan kembali kebenaran surat permohonan serta mendisposisikan surat permohonan kepada staf pelaksana untuk melakukan koordinasi dan menjalankan tugas sesuai dengan surat permohonan Organisasi Perangkat Daerah yang dimaksud; 3.4 Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo memberikan konfirmasi secara tertulis kepada Organisasi Perangkat Daerah terkait kesediaan memberikan pelayanan keprotokolan kegiatan.
4.	Waktu Pelayanan	Waktu penyelesaian pelayanan keprotokolan dalam 1 kegiatan Maksimal 5 jam (d disesuaikan dengan jadwal kegiatan Kepala Daerah)
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk	Pelayanan keprotokolan dalam kegiatan yang dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah Kota Probolinggo;

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Pengelolaan pengaduan	<p>7.1 Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol 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"> • Telepon (0335) 436103; • Fax (0335) 421540; • Email : <i>humaskotaprob@gmail.com</i> • Website : <i>www.humasprotokol.probolinggokota.go.id</i> • Aplikasi LAPOR-SP4N

C. Standar Pelayanan Penyediaan Informasi Kegiatan Kepala Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum:	<p>1.4 Undang-undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>1.5 Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>1.6 Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 4 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2012 Nomor 4);</p> <p>1.7 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 Masyarakat atau Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis (berisi nama dan jadwal kegiatan) ditujukan ke Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo Jl. Panglima Sudirman No.19;</p> <p>2.2 Masyarakat atau Pengguna Layanan bisa datang langsung ke Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo Jl. Panglima Sudirman No.19, dengan menunjukkan identitas, mengisi buku tamu dan menyampaikan permohonan informasi secara jelas.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Prosedur	<p>3.1 Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo;</p> <p>3.2 Kepala Bagian Humas dan Protokol mendisposisikan surat permohonan kepada Subbag Komunikasi Kepala Daerah;</p> <p>3.3 Subbag Komunikasi Kepala Daerah menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan informasi kegiatan Kepala Daerah;</p> <p>3.4 Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan informasi Kepala Daerah kepada pengguna layanan (pemohon);</p> <p>3.5 Masyarakat pengguna layanan datang langsung ke Kantor Bagian Humas dan Protokol dan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan penyediaan informasi Kepala Daerah.</p>
4.	Waktu Penyelesaian	<p>4.1. Informasi kegiatan Kepala Daerah disampaikan minimal 1 hari sejak surat permohonan diterima oleh Kepala Subbag yang bersangkutan;</p> <p>4.2. Jika ASN/masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada petugas yang memberikan data/informasi yang diperlukan maksimal 1 hari</p>
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk Layanan	Data dan informasi Kegiatan Kepala Daerah yang diperlukan dapat secara lisan maupun tertulis (<i>softcopy/hardcopy document</i>)
7.	Pengelolaan pengaduan	<p>7.1 Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Bagian Humas dan Protokol 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"> • Telepon (0335) 436103; • Fax (0335) 421540; • Email : <i>humaskotaprob@gmail.com</i> • Website : <i>www.humasprotokol.probolinggokota.go.id</i> • Aplikasi LAPOR-SP4N

D. Standar Pelayanan Penyediaan Dokumentasi Kepala Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1.1 Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 4 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Probolinggo Tahun 2012 Nomor 4);</p> <p>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);</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>2.1 Masyarakat atau Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan tertulis (berisi nama dan jadwal kegiatan) ditujukan ke Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo Jl. Panglima Sudirman No.19;</p> <p>2.2 Masyarakat atau Pengguna Layanan bisa datang langsung ke Kantor Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo Jl. Panglima Sudirman No.19, dengan menunjukkan identitas, mengisi buku tamu dan menyampaikan permohonan informasi secara jelas.</p>
3.	Prosedur	<p>3.1 Pengguna layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Probolinggo;</p> <p>3.2 Kepala Bagian Humas dan Protokol mendisposisikan surat permohonan kepada Subbag Dokumentasi;</p> <p>3.3 Subbag Dokumentasi menugaskan pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan dokumentasi;</p> <p>3.4 Pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan dokumentasi kepala daerah kepada pengguna layanan (pemohon);</p> <p>3.5 Masyarakat pengguna layanan datang langsung ke Kantor Bagian Humas dan Protokol dan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan penyediaan dokumentasi Kepala Daerah.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan penyediaan dokumentasi Kepala Daerah Maksimal 1 hari
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk Layanan	Dokumentasi kegiatan Kepala Daerah berupa file foto kegiatan (softcopy)
7.	Pengelolaan pengaduan	<p>7.1 Pengaduan dapat dilakukan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Bagian Humas dan Protokol 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"> • Telepon (0335) 436103; • Fax (0335) 421540; • Email : <i>humaskotaprob@gmail.com</i> • Website: <i>www.humasprotokol.probolinggokota.go.id</i> • Aplikasi LAPOR-SP4N

WALIKOTA PROBOLINGGO,

Ttd,

R U K M I N I