



ບໍລິຫານຖານະທາງການ

PEMERINTAH KOTA DENPASAR

ຖານະທາງການທີ່ບໍລິຫານຖານະທາງການ

SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH

ຄະນະຖານະທາງການທີ່ບໍລິຫານຖານະທາງການ (໐໘໒໐) ທຽນສະໜັບສະໜູນສະໜັບສະໜູນສະໜັບສະໜູນສະໜັບສະໜູນ

Jl. Melati No. 17 Denpasar, Telepon (0361) 237919, 237920 Fax 237921

KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA
DENPASAR

NOMOR : 100.3.3 / 117/ SEKRET.DPRD / 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA DENPASAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, perlu disusun Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kota Denpasar;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah tentang Standar Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3465);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negera Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negera Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang man Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765);
8. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkup Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Denpasar Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Denpasar Nomor 8) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Denpasar Tahun 2022 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Denpasar Nomor 7);

10. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2023 Nomor 45);
11. Surat Edaran Walikota Denpasar Nomor 061/1234/Org Tanggal 18 September 2023 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan Publik (SPP) pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Denpasar sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Ketentuan Standar Pelayanan Publik (SPP), sebagaimana dimaksud diktum KESATU memuat :
1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*) meliputi :
 - a. Persyaratan;
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
 - c. Jangka Waktu Pelayanan;
 - d. Biaya/Tarif;
 - e. Produk Pelayanan;
 - f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan layanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi :
 - a. Dasar Hukum;
 - b. Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas;
 - c. Kompetensi Pelaksana;
 - d. Pengawas Internal;
 - e. Jumlah Pelaksana;
 - f. Jaminan Pelayanan;
 - g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
 - h. Evaluasi Kinerja Pelaksana
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Denpasar dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan, penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Denpasar
pada tanggal 12 Nopember 2024



Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat
Daerah Kota Denpasar,

Irsi Gde Made Bhaju Pravita, MM
Pembina Tk. I

NIP. 19681114 199803 1 003

Tembusan disampaikan kepada :

- Yth. 1. Walikota Denpasar
2. Wakil Walikota Denpasar
3. Ketua Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Denpasar
4. Inspektur Kota Denpasar
5. Kepala Bappeda Kota Denpasar
6. Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Denpasar
7. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Denpasar

Lampiran : Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
Kota Denpasar
Nomor : 100.3.3 /117/ SEKRET.DPRD / 2024
Tanggal : 12 Nopember 2024

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA DENPASAR**

A. PENDAHULUAN

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, dalam Pasal 31, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah adalah bagian dari perangkat daerah yang merupakan unsur pelayanan administrasi dan pemberian dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD. Sekretariat DPRD dipimpin oleh Sekretaris DPRD yang dalam melaksanakan tugasnya secara teknis operasional berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Sekretariat DPRD mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a. penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD;
- b. penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD;
- c. fasilitasi penyelenggaraan rapat DPRD; dan
- d. penyediaan dan pengoordinasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD.

Berdasarkan Visi dan Misi Walikota dan Wakil Walikota Denpasar periode 2021-2026 yaitu “Kota Kreatif Berbasis Budaya Menuju Denpasar Maju” dengan Misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan Kemakmuran Masyarakat Kota Denpasar melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan, Kesehatan, dan Pendapatan Masyarakat yang Berkeadilan.
2. Menjaga Stabilitas Keamanan dengan Terkendalinya Kamtibmas, Ketahanan Pangan, dan Kesiapsiagaan Bencana.
3. Kejujuran dan Spirit Sewakadarma Sebagai Penguat Reformasi Birokrasi Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*).
4. Unggul dalam Kualitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologidan Inovasi Menuju Keseimbangan Pembangunan Berbasis Tri Hita Karana.
5. Penguatan Jati Diri dan Pemberdayaan Masyarakat Berlandaskan Budaya Bali.

Misi yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Sekretariat DPRD adalah misi ke-3 yaitu “Kejujuran dan Spirit Sewakadarma sebagai Penguat Reformasi Birokrasi menuju Tata Kelola Kepemerintahan yang Baik (*Good Governance*)”.

Adapun permasalahan dan/atau tantangan yang dihadapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesekretariatan DPRD adalah pelayanan itu sendiri. Hal ini disebabkan beberapa hal seperti belum memadainya kompetensi SDM Aparatur, belum optimalnya ketersediaan sarana dan prasarana pendukung fasilitasi tugas dan fungsi DPRD, serta kurangnya motivasi dan disiplin pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Menyikapi permasalahan diatas dan menghadapi tuntutan perubahan di era globalisasi dan kemajuan teknologi saat ini, dilakukan dengan meningkatkan kapasitas dan keterampilan SDM, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, melaksanakan pengawasan / monev penyelenggaraan pemerintahan antar sub unit organisasi secara berkala, serta meningkatkan tata Kelola pemerintahan yang akuntabel dan transparan guna meningkatkan kualitas akuntabilitas kinerja organisasi.

Susunan organisasi Sekretariat DPRD Kota Denpasar diatur dalam Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah. Adapun susunan organisasi Sekretariat DPRD terdiri dari :

1. Sekretaris DPRD
2. Kelompok Jabatan Fungsional
3. Bagian Umum dan Keuangan
 - Sub Bagian Tata Usaha dan Kepagawaian
4. Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan
5. Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan
6. Kelompok Jabatan Fungsional dan Pelaksana

B. STANDAR PELAYANAN

I. Jenis Pelayanan

Sekretariat DPRD Kota Denpasar terdapat 8 (delapan) jenis pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan pembahasan rancangan KUA dan PPAS serta KUA dan PPAS Perubahan
2. Pelayanan pembahasan rancangan Peraturan Daerah tentang APBD dan APBD Perubahan
3. Pelayanan pembahasan rancangan Peraturan Daerah tentang Pertanggungjawaban APBD
4. Pelayanan pembahasan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Kepala Daerah
5. Pelayanan fasilitasi fungsi pengawasan DPRD
6. Pelayanan pelaksanaan reses dan pokok-pokok pikiran DPRD
7. Pelayanan pembahasan rancangan Peraturan Daerah
8. Pelayanan penerimaan kunjungan tamu kerja
9. Pelayanan pengaduan masyarakat secara online

II. Komponen Pelayanan

Sekretariat DPRD Kota Denpasar menetapkan dan menerapkan 14 Komponen Standar Pelayanan pada masing-masing jenis pelayanan, yaitu:

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :

1. Persyaratan.

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, persyaratan dapat dengan mudah diketahui pada setiap tahapan dan masing-masing jenis pelayanan baik teknis maupun administratif. Menentukan persyaratan sudah memperhatikan prinsip kesederhanaan, keterkaitan, konsistensi dan akuntabilitas artinya persyaratan mudah dipenuhi, diikuti, tidak memberatkan serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran dan kepastiannya. Persyaratan terlampir.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui penerima pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat Sekretariat DPRD sudah tentu telah memperhatikan prinsip kesederhanaan dan akuntabilitas. Sistem, Mekanisme dan Prosedur terlampir.

3. Jangka Waktu dan Penyelesaian.

Adapun jangka waktu dan penyelesaian penyelenggaraan pelayanan di Sekretariat DPRD tergantung pada masing-masing jenis layanan yang sudah tercantum pada lampiran.

4. Biaya / Tarif.

Seluruh penyelenggaraan pelayanan di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Denpasar tidak dipungut biaya (gratis).

5. Produk Pelayanan.

Produk pelayanan pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar dari masing-masing pelayanan terlampir.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan Sekretariat DPRD Kota Denpasar dapat dilakukan melalui website Sekretariat DPRD (www.denpasarkota.go.id) dan PRO Denpasar (Pelayanan Rakyat Online) Denpasar, aplikasi Ramasita (Ruang Aspirasi Masyarakat Kota Denpasar), melalui email dprd@denpasarkota.go.id, serta kotak saran yang sudah disediakan maupun melalui telpon nomor (0361) 237919, 237920 atau Fax (0361) 237921.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :

1. Dasar Hukum.

Adapun Dasar Hukum Sekretariat DPRD dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan baik kepada DPRD maupun kepada masyarakat adalah :

a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar;

- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Undang-Undang No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan;
- d. Undang-Undang No. 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
- e. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2017 tentang Hak Keuangan dan Administratif Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
- h. Peraturan Pemerintah Nomor 12 tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Kabupaten dan Kota;
- i. Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan;
- j. Peraturan Pemerintah No. 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
- k. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- l. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 104 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Sekretariat DPRD Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- m. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang man Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- n. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- o. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 14 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 133 Tahun 2017 tentang Orientasi dan Pendalaman Tugas Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota;
- p. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
- q. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah;
- r. Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Denpasar Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Denpasar Nomor 1 Tahun 2018 tentang Tata Tertib;

- s. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkup Instansi Pemerintah;
- t. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- u. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 45 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2023 Nomor 45);
- v. Surat Edaran Walikota Denpasar Nomor 061/1234/Org Tanggal 18 September 2023 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar

2. Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas.

Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas adalah merupakan peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan di Lingkungan Sekretariat DPRD Kota Denpasar terlampir.

3. Kompetensi Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Denpasar di dukung oleh 44 orang PNS, 2 orang PPPK, 57 orang Tenaga Kontrak dan 2 orang Tenaga Harian Lepas (THL). Adapun standar kompetensi yang harus dimiliki adalah mempunyai disiplin ilmu yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan, kemampuan mengoperasikan komputer sesuai dengan pelayanan yang diberikan, mampu berkomunikasi dan memiliki jiwa pengabdian yang tinggi. Disamping itu juga harus pernah mengikuti Bimbingan Teknis atau memiliki kompetensi atas pelayanan yang diberikan.

4. Pengawasan Internal

Untuk menjamin aktivitas penyelenggaraan pelayanan agar dapat berjalan optimal dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka Sekretariat DPRD Kota Denpasar dalam memberikan pelayanan mengadakan pengawasan secara berjenjang sesuai dengan tingkatannya (pengawasan melekat). Pengawasan ini sangat perlu dilakukan secara terus menerus untuk mencegah terjadi kesalahan/penyimpangan, membina dan membangun iklim dan budaya kerja yang tertib, taat azas, mengembangkan etos kerja, disiplin dan produktif.

5. Jumlah Pelaksana

Dalam penyelenggaraan pelayanan pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar didukung oleh 103 pegawai yang terdiri dari 46 orang PNS, 57 orang Tenaga Kontrak dan 2 orang Tenaga Harian Lepas (THL). Komposisi pegawai berdasarkan gender 55 Laki-Laki dan 48 Perempuan.

6. Jaminan Pelayanan

Dalam upaya memberikan jaminan pelayanan publik berupa kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelayanan maka Sekretariat DPRD Kota Denpasar menetapkan maklumat pelayanan yang berisikan tentang kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janjinya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.


7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dengan menetapkan dan menerapkan maklumat pelayanan Sekretariat DPRD Kota Denpasar yang berisikan tentang kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janjinya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan maklumat dan kompensasi pelayanan tersebut berarti penyelenggara berkomitmen untuk memberikan kepastian rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan.

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan sangat diperlukan baik secara periodik dan berkesinambungan, dengan tujuan untuk mengetahui kondisi perkembangan, mengukur perkembangan dan keberhasilan serta mengetahui hambatan/kendala yang ditemukan dalam rangka pelaksanaan standar pelayanan yang selanjutnya dilakukan perbaikan terutama untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Denpasar, 12 Nopember 2024
Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat
Daerah Kota Denpasar



Ir. IGde Made Bhaju Pravita, MM
Pembina Tk. I
NIP. 19681114 199803 1 003

JENIS PELAYANAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA DENPASAR

I. Pelayanan Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan Sekretariat DPRD Kota Denpasar

1. Pelayanan Pembahasan Rancangan KUA dan PPAS serta KUA dan PPAS Perubahan

a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan dari Pemrakarsa kepada Ketua DPRD b. Dokumen Rancangan KUA dan Rancangan PPAS, serta Rancangan KUA Perubahan dan Rancangan PPAS Perubahan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemrakarsa menyampaikan dokumen rancangan KUA dan Rancangan PPAS, serta Rancangan KUA Perubahan dan Rancangan PPAS Perubahan kepada Ketua DPRD b. Memfasilitasi rapat Badan Anggaran tentang rancangan KUA dan rancangan PPAS, serta Rancangan KUA Perubahan dan Rancangan PPAS Perubahan c. Memfasilitasi rapat paripurna penyampaian pidato pengantar terhadap rancangan KUA dan rancangan PPAS, serta Rancangan KUA Perubahan dan Rancangan PPAS Perubahan c. Memfasilitasi rapat paripurna penyampaian pandangan umum dan persetujuan fraksi-fraksi, serta penetapan persetujuan rancangan KUA dan rancangan PPAS, serta Rancangan KUA Perubahan dan Rancangan PPAS Perubahan
3	Jangka waktu pelayanan	6 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Risalah Rapat dan Keputusan DPRD
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> a. Penyampaian langsung ke Sekretariat DPRD Kota Denpasar b. Telp (0361) 237919, 237920 c. Fax (0361) 237921 d. website : www.denpasarkota.go.id e. Aplikasi Ramasita (Ruang Aspirasi Masyarakat Kota Denpasar) f. Aplikasi Pro Denpasar g. Email : dprd@denpasarkota.go.id

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. PP No. 18 Tahun 2017 tentang Hak Keuangan dan Administratif Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah b. PP No. 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah c. Permendagri No. 104 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Sekretariat DPRD Provinsi dan Kabupaten/Kota d. Permendagri No. 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Komputer, Printer dan Alat Tulis Kantor
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar sesuai dengan bidang tugas masing-masing

4	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung serta pelaksana
5	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

2. Pelayanan Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah tentang APBD dan APBD Perubahan

✓

a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Surat Permohonan dari Pemrakarsa (Kepala Daerah) yang ditujukan kepada Ketua DPRD b. KUA dan PPAS, serta KUA Perubahan dan PPAS Perubahan c. Rancangan Peraturan Daerah tentang APBD dan APBD Perubahan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pemrakarsa mengajukan Ranperda APBD kepada Ketua DPRD b. Memfasilitasi rapat Badan Anggaran tentang Ranperda APBD dan APBD Perubahan c. Memfasilitasi rapat Paripurna Penyampaian Pidato Pengantar Walikota terhadap Ranperda APBD dan APBD Perubahan d. Memfasilitasi Rapat Paripurna Penyampaian Pandangan Umum dan Persetujuan Fraksi-fraksi, serta Penetapan Persetujuan Ranperda APBD dan APBD Perubahan
3	Jangka waktu pelayanan	6 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Risalah Rapat, Keputusan DPRD
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui : a. Penyampaian langsung ke Sekretariat DPRD Kota Denpasar b. Telp (0361) 237919, 237920 c. Fax (0361) 237921 d. website : www.denpasarkota.go.id e. Aplikasi Ramasita (Ruang Aspirasi Masyarakat Kota Denpasar) f. Aplikasi Pro Denpasar g. Email : dprd@denpasarkota.go.id

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. UU No. 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan b. PP No. 18 Tahun 2017 tentang Hak Keuangan dan Administratif Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah c. PP No. 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah d. Permendagri No. 104 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Sekretariat DPRD Provinsi dan Kabupaten/Kota e. Permendagri No. 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Komputer, Printer dan Alat Tulis Kantor
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar sesuai dengan bidang tugas masing-masing
4	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung serta pelaksana
5	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

3. Pelayanan Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pertanggungjawaban APBD

✓

a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Surat Permohonan dari Pemrakarsa (Kepala Daerah) yang ditujukan kepada Ketua DPRD b. Dokumen Perda Pertanggungjawaban APBD
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pemrakarsa mengajukan Ranperda Pertanggungjawaban APBD kepada Ketua DPRD b. Memfasilitasi rapat internal Badan Anggaran tentang Ranperda Pertanggungjawaban APBD c. Memfasilitasi rapat kerja Badan Anggaran dengan Walikota Denpasar tentang Ranperda Pertanggungjawaban APBD
3	Jangka waktu pelayanan	6 Hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Risalah Rapat, Berita Acara Persetujuan Bersama Kepala Daerah, dan Keputusan DPRD
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui : a. Penyampaian langsung ke Sekretariat DPRD Kota Denpasar b. Telp (0361) 237919, 237920 c. Fax (0361) 237921 d. website : www.denpasarkota.go.id e. Aplikasi Ramasita (Ruang Aspirasi Masyarakat Kota Denpasar) f. Aplikasi Pro Denpasar g. Email : dprd@denpasarkota.go.id

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. UU No. 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan b. Permendagri No. 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Komputer, Printer dan Alat Tulis Kantor
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar sesuai dengan bidang tugas masing-masing
4	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung serta pelaksana
5	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

4. **Pelayanan Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah tentang Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Kepala Daerah**

✓

a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Surat Permohonan dari Pemrakarsa (Kepala Daerah) yang ditujukan kepada Ketua DPRD b. Dokumen Perda Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Kepala Daerah
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Pemrakarsa mengajukan Ranperda Pertanggungjawaban APBD kepada Ketua DPRD b. Memfasilitasi rapat internal Badan Anggaran tentang Ranperda Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Kepala Daerah c. Memfasilitasi rapat kerja Badan Anggaran dengan Walikota Denpasar tentang Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Kepala Daerah
3	Jangka waktu pelayanan	6 Hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Risalah Rapat, Rekomendasi LKPJ, dan Keputusan DPRD
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui : a. Penyampaian langsung ke Sekretariat DPRD Kota Denpasar b. Telp (0361) 237919, 237920 c. Fax (0361) 237921 d. website : www.denpasarkota.go.id e. Aplikasi Ramasita (Ruang Aspirasi Masyarakat Kota Denpasar) f. Aplikasi Pro Denpasar g. Email : dprd@denpasarkota.go.id

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah b. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2014 tentang Laporan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah c. Pemendagri Nomor 12 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksanaan PP Nomor 13 Tahun 2014 tentang Laporan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Komputer, Printer dan Alat Tulis Kantor
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar sesuai dengan bidang tugas masing-masing
4	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung serta pelaksana
5	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

5. Pelayanan Fasilitasi Fungsi Pengawasan DPRD

VR

a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Berdasarkan hasil rapat Badan Musyawarah DPRD, kemudian ditindaklanjuti sesuai dengan materi yang disepakati dalam Badan Musyawarah
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	I. Pelayanan Kunjungan Lapangan a. Mempersiapkan dokumen administrasi kunjungan lapangan ke lokus yang dituju b. Melaksanakan fasilitasi kunjungan lapangan c. Membuat laporan hasil kunjungan lapangan II. Pelayanan Rapat Kerja a. Menyiapkan dokumen administrasi rapat kerja b. Melaksanakan fasilitasi rapat kerja c. Membuat laporan rapat kerja
3	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	1. Laporan hasil kunjungan lapangan 2. Catatan hasil rapat kerja dan risalah rapat
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui : a. Penyampaian langsung ke Sekretariat DPRD Kota Denpasar b. Telp (0361) 237919, 237920 c. Fax (0361) 237921 d. website : www.denpasarkota.go.id e. Aplikasi Ramasita (Ruang Aspirasi Masyarakat Kota Denpasar) f. Aplikasi Pro Denpasar g. Email : dprd@denpasarkota.go.id

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah b. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman penyusunan tata tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dan Kabupaten / Kota c. Peraturan DPRD Kota Denpasar Nomor 1 Tahun 2018 tentang tata tertib
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Komputer, Printer dan Alat Tulis Kantor
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar sesuai dengan bidang tugas masing-masing
4	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung serta pelaksana
5	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

6. Pelayanan Pelaksanaan Reses dan Pokok-Pokok Pikiran DPRD



a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan DPRD tentang Pelaksanaan Reses 2. Surat Pelaksanaan Reses yang memuat Jadwal Pelaksanaan Reses
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima Surat Keputusan DPRD tentang Pelaksanaan Reses 2. Menyiapkan Surat Pelaksanaan Reses 3. Menyiapkan Dokumen berupa Surat Undangan Pelaksanaan Reses, Daftar Hadir, dan Persyaratan Reses dan Pokir (paling lambat 3 hari sebelum pelaksanaan Reses) 4. Menerima laporan Reses 5. Melakukan Monev e-Pokir (memonitor jumlah DPRD yang telah menginput e-pokir pada SIPD) 6. Memverifikasi e-Pokir pada SIPD
3	Jangka waktu pelayanan	6 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan DPRD 2. Surat Pelaksanaan Reses
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penyampaian langsung ke Sekretariat DPRD Kota Denpasar b. Telp (0361) 237919, 237920 c. Fax (0361) 237921 d. website : www.denpasarkota.go.id e. Aplikasi Ramasita (Ruang Aspirasi Masyarakat Kota Denpasar) f. Aplikasi Pro Denpasar g. Email : dprd@denpasarkota.go.id

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. c. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2017 tentang Hak Keuangan dan Administratif Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. d. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Tata Tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota. e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan

		Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintahan Daerah g. Peraturan DPRD Kota Denpasar Nomor 1 Tahun 2018 tentang Tata Tertib sebagaimana telah diubah dengan Peraturan DPRD Kota Denpasar Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan DPRD Kota Denpasar Nomor 1 Tahun 2018 tentang Tata Tertib
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Komputer, Printer dan Alat Tulis Kantor
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar sesuai dengan bidang tugas masing-masing
4	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung serta pelaksana
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

II. **Pelayanan Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan Sekretariat DPRD Kota Denpasar**



1. **Pelayanan Penerimaan Kunjungan Tamu Kerja**

a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Surat permohonan kunjungan kerja dari Pimpinan Pemohon b. Surat Perintah Tugas dari Pimpinan Pemohon c. SPPD dari Pimpinan Pemohon
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Penyampaian Permohonan Kunjungan melalui Aplikasi Sejukmu b. Tamu Melapor ke petugas penerima tamu c. Tamu Mengisi Buku Kunjungan d. Tamu Menyerahkan Surat Perintah Tugas dan SPPD e. Petugas Penerima Tamu melapor ke Bagian Persidangan dan Perundang-undangan f. Protokol mengantarkan tamu ke ruangan tempat pertemuan dan menghubungi pejabat yang sudah ditetapkan untuk menerima tamu g. Tamu mengisi Survei Kepuasan Pelayanan h. Petugas penerima tamu menyerahkan kembali SPPD yang telah ditandatangani oleh Pejabat yang berwenang
3	Jangka waktu pelayanan	10 Menit
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Layanan Penerimaan Tamu Kunjungan Kerja
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui : a. Penyampaian langsung ke Sekretariat DPRD Kota Denpasar b. Telp (0361) 237919, 237920 c. Fax (0361) 237921 d. website : www.denpasarkota.go.id e. Aplikasi Ramasita (Ruang Aspirasi Masyarakat Kota Denpasar) f. Aplikasi Pro Denpasar g. Email : dprd@denpasarkota.go.id

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan b. Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Undang-undang No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan e. Permendagri No. 104 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Sekretariat DPRD Provinsi dan Kabupaten/Kota
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Pertemuan, Ruang Sidang, Ruang Rapat, Komputer, Printer, Kamera, Kliping, Buku Tamu, Alat Tulis Kantor dan Plaket
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar sesuai dengan bidang tugas masing-masing
4	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung serta pelaksana
5	Jumlah Pelaksana	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

2. Pelayanan Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah



a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan dari Pemrakarsa (Kepala Daerah/DPRD) yang ditujukan kepada Pimpinan DPRD b. Rancangan Peraturan Daerah c. Naskah Akademis
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemrakarsa mengajukan Rancangan Peraturan Daerah kepada Pimpinan DPRD b. Memfasilitasi rapat Badan Pembentukan Perda c. Memfasilitasi Rapat Paripurna Penyampaian Ranperda kepada DPRD d. Memfasilitasi Rapat Paripurna Pembentukan Panitia Khusus e. Memfasilitasi pembahasan Ranperda oleh Panitia Khusus f. Memfasilitasi Rapat Paripurna Laporan Panitia Khusus g. Rapat Paripurna Penyampaian Pandangan Umum dan Persetujuan Fraksi-fraksi, Penetapan Persetujuan DPRD
3	Jangka waktu pelayanan	60 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Berita Acara, Risalah Rapat, Keputusan DPRD
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui : <ul style="list-style-type: none"> a. Penyampaian langsung ke Sekretariat DPRD Kota Denpasar b. Telp (0361) 237919, 237920 c. Fax (0361) 237921 d. website : www.denpasarkota.go.id e. Aplikasi Ramasita (Ruang Aspirasi Masyarakat Kota Denpasar) f. Aplikasi Pro Denpasar g. Email : dprd@denpasarkota.go.id

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. UU No. 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan b. PP No. 18 Tahun 2017 tentang Hak Keuangan dan Administratif Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah c. Permendagri No. 104 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Sekretariat DPRD Provinsi dan Kabupaten/Kota d. Permendagri No. 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Permendagri No. 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah e. Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Denpasar Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Denpasar Nomor 1 Tahun 2018 tentang Tata Tertib
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Pertemuan, Ruang Sidang, Komputer, Printer dan Alat Tulis Kantor
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar sesuai dengan bidang tugas masing-masing
4	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung serta pelaksana
5	Jumlah Pelaksana	4 Orang

6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

3. Pelayanan Pengaduan Masyarakat Secara Online



a. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	a. Pengadu berdomisili di wilayah Kota Denpasar b. Pengadu melakukan Pendaftaran c. Pengadu mengisi form pendaftaran yang telah tersedia
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	a. Approval pengaduan yang telah diterima b. Disampaikan kepada Pimpinan DPRD c. Disposisi Pengaduan kepada Alat Kelengkapan Dewan yang menangani d. Laporan Penyelesaian Pengaduan e. Mengirim tanggapan pengaduan kepada masyarakat yang menyampaikan pengaduan
3	Jangka waktu pelayanan	24 jam (respon awal), 7 hari (tindak lanjut oleh AKD terkait)
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk pelayanan	Layanan Pengaduan Masyarakat secara online
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Layanan Pengaduan dapat disampaikan melalui : a. Penyampaian langsung ke Sekretariat DPRD Kota Denpasar b. Telp (0361) 237919, 237920 c. Fax (0361) 237921 d. website : www.denpasarkota.go.id e. Aplikasi Ramasita (Ruang Aspirasi Masyarakat Kota Denpasar) f. Aplikasi Pro Denpasar g. Email : dprd@denpasarkota.go.id

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Pertemuan, Ruang Sidang, Komputer, Printer dan Alat Tulis Kantor
3	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi pelaksana pada Sekretariat DPRD Kota Denpasar sesuai dengan bidang tugas masing-masing
4	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung serta pelaksana
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Denpasar, 12 Nopember 2024
 Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat
 Daerah Kota Denpasar



Ir. Gde Made Bhaju Pravita, MM
 Pembina Tk. I
 NIP. 19681114 199803 1 003