



**PEMERINTAH
KOTA SURAKARTA**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



Standar Pelayanan

**pada Sekretariat Daerah
Kota Surakarta**



@balaikota.solo



**PEMERINTAH
KOTA SURAKARTA**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



Solo
The Spirit of Java

Kota Solo
17 Februari 1768 - 17 Februari 2024



STANDAR PELAYANAN BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA

1. Pelayanan Perawatan Kendaraan Dinas
2. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan
3. Pelayanan Peminjaman Tempat
4. Pelayanan Pemeliharaan dan Perbaikan Gedung



@balaikota.solo



STANDAR PELAYANAN BAGIAN PROTOKOL, KOMUNIKASI, DAN ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA

1. Pelayanan Penyediaan Cinderamata
2. Pelayanan Pembuatan Rilis Berita Kegiatan Pimpinan Daerah
3. Pelayanan Fasilitasi Pelaksanaan Jumpa Pers Pimpinan Daerah
4. Pelayanan Fasilitasi Administrasi Surat Masuk Pimpinan Daerah
5. Pelayanan Fasilitasi Audensi Pimpinan Daerah
6. Pelayanan Fasilitasi Keprotokolan Pimpinan Daerah





STANDAR PELAYANAN BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA

1. Pelayanan Pembentukan Perangkat Daerah
2. Pelayanan Evaluasi Kelembagaan Perangkat Daerah
3. Pelayanan Penyusunan Analisis Jabatan (Anjab) dan Analisis Beban Kerja
4. Pelayanan Pelaksanaan Evaluasi Jabatan
5. Pelayanan Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan
6. Pelayanan Fasilitasi Penyusunan SOP
7. Pelayanan Fasilitasi Penyusunan Dokumen Monitoring dan Evaluasi SOP
8. Pelayanan Fasilitasi Penyusunan Laporan SKM Perangkat Daerah
9. Pelayanan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut Hasil SKM Perangkat Daerah
10. Pelayanan Pendampingan Forum Konsultasi Publik (FKP)
11. Pelayanan Fasilitasi Penyusunan Dokumen Peta Proses Bisnis Perangkat Daerah
12. Pelayanan Pendampingan Penyusunan Standar Pelayanan
13. Pelayanan Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi
14. Pelayanan Fasilitasi Pembangunan Reformasi Birokrasi Kota;
15. Pelayanan Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan
16. Pelayanan Pendampingan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik
17. Pelayanan Fasilitasi Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik
18. Pelayanan Fasilitasi Penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah
19. Pelayanan Fasilitasi Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan Perangkat Daerah
20. Pelayanan Pendampingan SAKIP Perangkat Daerah
21. Pelayanan Penyusunan Dokumen Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu





STANDAR PELAYANAN BAGIAN PEREKONOMIAN DAN SDA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA

1. Pelayanan Pelaporan Penghematan Energi Listrik dan Air
2. Pelayanan RKAP BUMD
3. Pelayanan Fasilitasi Tanggungjawab Sosial Perusahaan





STANDAR PELAYANAN BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA

1. Pelayanan Registrasi dan Verifikasi Penyedia Barang Jasa Secara Online
2. Pelayanan Pengajuan Proses Tender
3. Pelayanan Pengajuan Proses Seleksi
4. Pelayanan Registrasi PPK
5. Pelayanan Registrasi PPBJ
6. Pelayanan Helpdesk Rencana Pengadaan Barang dan Jasa





STANDAR PELAYANAN BAGIAN ADMINISTRASI PEMBANGUNAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA

1. Pelayanan Monitoring dan Pengendalian Pembangunan Infrastruktur (SIMONELA)
2. Pelayanan Monitoring dan Pengendalian Capaian Realisasi SKPD Pemerintah Kota Surakarta (SIMDALBANGDA)
3. Pelayanan Pelatihan Simdalbangda





**PEMERINTAH
KOTA SURAKARTA**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



STANDAR PELAYANAN BAGIAN HUKUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA

1. Pelayanan Pengajuan Asman Produk Hukum Kota Surakarta
2. Pelayanan Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum (JDIH) Kota Surakarta
3. Pelayanan Bantuan Hukum bagi Warga Miskin Kota Surakarta



@balaikota.solo



STANDAR PELAYANAN BAGIAN TATA PEMERINTAHAN SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA

1. Pelayanan Pendampingan Pelaksanaan Pembangunan Daerah
2. Pelayanan Fasilitas Perjalanan ke Luar Negeri Bagi Wali Kota, Wakil Wali Kota, dan ASN
3. Pelayanan Fasilitas Kerjasama Daerah dengan Daerah Lain, Pihak Ketiga dan Sinergi dengan Pemerintah Pusat
4. Pelayanan Fasilitas Penyusunan LPPD, LKPJ, RLPPD dan Laporan Penerapan SPM
5. Pelayanan Usulan Kegiatan TNI Manunggal Membangun Desa (TMMD) dan Karya Bhakti Daerah
6. Pelayanan Permohonan Data dan Informasi Administrasi Kewilayahan





**PEMERINTAH
KOTA SURAKARTA**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



STANDAR PELAYANAN BAGIAN KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA

1. Pelayanan Fasilitasi Pengusulan Dana Hibah
2. Pelayanan Fasilitasi Pencairan Dana Hibah



@balaikota.solo

Lampiran No	SETDA/BAG_UMUM/SP/IV/2024/1
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Umum
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Perawatan Kendaraan Dinas**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Surat Permohonan dari Unit Kerja
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Unit Bagian mengajukan surat permohonan servis
		2. Petugas melakukan pengecekan
		3. Petugas menyerahkan kartu pengantar servis
		4. Unit bagian mengirim kendaraan ke bengkel untuk mendapatkan layanan servis
		5. Unit bagian menyerahkan kembali kartu servis setelah menyelesaikan layanan di bengkel
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Kartu Pengantar Servis
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 641494
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Langsung ke kantor
		d. Email: bag-umum.surakarta.go.id

Lampiran No	SETDA/BAG_UMUM/SP/IV/2024/2
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Umum
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Peminjaman Tempat**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Surat Permohonan Peminjaman Tempat
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mengajukan Surat Permohonan
		2. Pimpinan Mendisposisi Surat
		3. Pengecekan Jadwal Pemakaian
		4. Pemberitahuan kepada Pemohon
		5. Koordinasi penggunaan gedung
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Permohonan Peminjaman Tempat
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 641494
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Langsung ke kantor
		d. Email: bag-umum.surakarta.go.id

Lampiran No	SETDA/BAG_UMUM/SP/IV/2024/3
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Umum
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Dinas**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Surat Tanda Nomor Kendaraan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengajukan pembayaran pajak
		2. Petugas melakukan pengecekan kelengkapan untuk pembayaran pajak
		3. Petugas melaksanakan pembayaran pajak
		4. Pemohon menerima kembali STNK yang telah selesai dibayarkan pajaknya
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Formulir Pengajuan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 641494
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Langsung ke kantor
		d. Email: bag-umum.surakarta.go.id

Lampiran No	SETDA/BAG_UMUM/SP/IV/2024/4
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Umum
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pemeliharaan dan Perbaikan Bangunan Gedung**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Surat Permohonan Pemeliharaan/ Perbaikan Gedung
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mengajukan Surat Permohonan
		2. Pimpinan Mendisposisi Surat
		3. Pengecekan dan Pendataan Kerusakan
		4. Analisa Kebutuhan Anggaran
		5. Perbaikan Secara Mandiri atau Kerja Sama dengan Pihak Lain
3	Jangka Waktu Pelayanan	Tentatif sesuai tingkat urgensi
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Pemeliharaan/ Perbaikan Gedung
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 641494
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Langsung ke kantor
		d. Email: bag-umum.surakarta.go.id

Lampiran No	SETDA/BAG_PROKOMPIM/SP/IV/2024/1
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Protokol, Komunikasi dan Administrasi Pimpinan
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Penyediaan Cenderamata**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Surat Permohonan Cenderamata
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mengajukan surat permohonan
		2. Pencatatan surat masuk
		3. Pengecekan surat
		4. Disposisi pimpinan
		5. Pengecekan persediaan
		6. Pemberitahuan kepada pemohon
		7. Penyerahan cenderamata kepada pemohon
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Cenderamata
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 641461
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Kunjungan langsung
		d. Email:

Lampiran No	SETDA/BAG_PROKOMPIM/SP/IV/2024/2
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Protokol, Komunikasi dan Administrasi Pimpinan
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pembuatan Rilis Berita Kegiatan Pimpinan Daerah**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Disposisi pimpinan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengecekan agenda pimpinan daerah
		2. Disposisi pimpinan
		3. Penjadwalan dan penugasan
		4. Pelaksanaan tugas
		5. Penyusunan konsep rilis berita
		6. Persetujuan pimpinan
		7. Penyebarluasan rilis berita kegiatan pimpinan daerah
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan Rilis Berita untuk Media/ Publikasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 641461
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Kunjungan langsung
		d. Email:

Lampiran No	SETDA/BAG_PROKOMPIM/SP/IV/2024/3
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Protokol, Komunikasi dan Administrasi Pimpinan
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitas Pelaksanaan Jumpa Pers Pimpinan Daerah**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Disposisi pimpinan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengecekan agenda pimpinan daerah
		2. Disposisi pimpinan
		3. Penjadwalan dan penugasan
		4. Penyusunan naskah siaran pers
		5. Persetujuan pimpinan
		6. Pelaksanaan jumpa pers
		7. Penyebarluasan siaran pers pimpinan daerah
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Siaran Pers
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 641461
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Kunjungan langsung
		d. Email:

Lampiran No	SETDA/BAG_PROKOMPIM/SP/IV/2024/4
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Protokol, Komunikasi dan Administrasi Pimpinan
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitasi Administrasi Surat Masuk Pimpinan Daerah**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Nota dinas/ surat kepada pimpinan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pencatatan surat masuk
		2. Pengecekan surat
		3. Disposisi/ asman pimpinan
		4. Pemberian nomor surat
		5. Pendistribusian surat
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari kerja/ sesuai arahan pimpinan
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Disposisi/ asman surat
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 641459
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Kunjungan langsung
		d. Email:

Lampiran No	SETDA/BAG_PROKOMPIM/SP/IV/2024/5
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Protokol, Komunikasi dan Administrasi Pimpinan
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitasi Audiensi Pimpinan Daerah**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Surat Permohonan audiensi
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pencatatan surat masuk
		2. Pengecekan surat
		3. Disposisi pimpinan
		4. Penjadwalan
		5. Pemberitahuan kepada pemohon
		6. Pelaksanaan audiensi
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 hari kerja/ sesuai arahan pimpinan
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Audiensi kepada pimpinan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 641459
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Kunjungan langsung
		d. Email:

Lampiran No	SETDA/BAG_PROKOMPIM/SP/IV/2023/6
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Protokol, Komunikasi dan Administrasi Pimpinan
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitasi Keprotokolan Pimpinan Daerah**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Surat Permohonan Fasilitasi Keprotokolan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pencatatan surat masuk
		2. Pengecekan surat
		3. Disposisi pimpinan
		4. Penjadwalan dan penugasan
		5. Pemberitahuan kepada pemohon
		6. Pelaksanaan fasilitasi
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari kerja/ sesuai arahan pimpinan
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Fasilitasi Keprotokolan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 641459
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Kunjungan langsung
		d. Email:

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/1
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pembentukan Perangkat Daerah**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Draft Kajian Teknis Perangkat Daerah
		2.	Kelengkapan bahan kajian teknis Perangkat Daerah
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Menyiapkan kelengkapan bahan kajian teknis Perangkat Daerah
		2.	Penyusunan konsep laporan Rancangan Pembentukan Perangkat Daerah
		3.	Validasi kajian teknis oleh tim
		4.	Pengajuan Rancangan Peraturan Daerah oleh Bagian Organisasi
3	Jangka Waktu Pelayanan	Selama jam kerja pada hari kerja	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Dokumen Rancangan Peraturan Daerah	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/2
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Evaluasi Kelembagaan Perangkat Daerah**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Draft evaluasi kelembagaan Perangkat Daerah
		2.	Mengisi formulir informasi variabel kelembagaan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Menerima Surat Edaran
		2.	Mengisi formulir informasi variabel kelembagaan
		3.	Analisa dan verifikasi oleh Bagian Organisasi dan tim
		4.	Penyampaian laporan evaluasi kelembagaan oleh Bagian Organisasi
3	Jangka Waktu Pelayanan	Selama jam kerja pada hari kerja	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Dokumen Evaluasi Kelembagaan Perangkat Daerah	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/3
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Penyusunan Analisis Jabatan (Anjab) dan Analisis Beban Kerja**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Draft Dokumen Perhitungan Anjab dan ABK
		2.	Menginput di Aplikasi Sanja Simbak
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Pembentukan Tim Pelaksana Analisis Jabatan (TPAJ)
		2.	Pendistribusian Surat Edaran
		3.	Kegiatan Analisis Jabatan
			a. Pengumpulan Data (melalui aplikasi SANJA SIMBAK)
			b. Penyusunan Informasi Jabatan
		4.	Pembentukan Tim Pelaksana Analisis Beban Kerja (TPABK)
		5.	Kegiatan Analisis Beban Kerja
			a. pengumpulan data (melalui aplikasi SANJA SIMBAK)
			b. pengolahan data
			c. penelaahan hasil olahan data dan
		6.	Penetapan hasil analisis beban kerja
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 3 bulan kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Dokumen ANJAB dan ABK	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/4
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pelaksanaan Evaluasi Jabatan**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Draft Dokumen evaluasi Jabatan
		2.	Mengisi formulir evaluasi jabatan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Pembentukan Tim Pelaksana evaluasi Jabatan
		2.	Koordinasi pelaksanaan evaluasi jabatan dengan tim evaluasi jabatan
		3.	Penyusunan formulir informasi faktor jabatan dan peta jabatan
		4.	Identifikasi dan penelaahan informasi faktor jabatan, serta menyusun dalam formulir evaluasi jabatan
		5.	Pengkajian dan pengembangan data pada formulir info faktor jabatan
		6.	Penyempurnaan kajian informasi faktor jabatan
		7.	Verifikasi dan validasi hasil kajian informasi faktor jabatan
		8.	Penetapan kajian informasi jabatan, kelas jabatan, dan peta jabatan
		9.	Penyampaian hasil kajian informasi faktor jabatan, kelas jabatan dan peta jabatan ke Kedeputusan Bidang SDM Aparatur KemenPAN RB
		10.	Pelaporan hasil validasi kelas jabatan, peta jabatan, dan informasi faktor jabatan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 3 bulan kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Dokumen Evaluasi Jabatan	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/5
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Draft Dokumen Standar Kompetensi Jabatan (SKJ)
		2.	Menginput data di Aplikasi
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Menerima Surat Edaran
		2.	Melakukan pengisian data Standar Kompetensi Jabatan (SKJ) melalui Aplikasi
		3.	Pendampingan pengisian data Standar Kompetensi Jabatan (SKJ) oleh Bagian Organisasi
		4.	Verifikasi dan validasi penyusunan Standar Kompetensi Jabatan (SKJ) oleh Bagian Organisasi
		7.	Penetapan dokumen Standar Kompetensi Jabatan (SKJ)
3	Jangka Waktu Pelayanan	Selama jam kerja pada hari kerja	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Dokumen Standar Kompetensi Jabatan (SKJ)	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/6
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Fasilitas Penyusunan SOP**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	1. Draft Dokumen SOP Perangkat Daerah atau
		2. Menginput draft SOP Perangkat Daerah ke dalam sistem untuk dilakukan verifikasi
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Menyerahkan draft SOP
		2. Pembahasan draft SOP sesuai pedoman
		3. Perbaiki SOP oleh PD
		4. Input SOP ke dalam Sistem Sijalak Koar
		5. Verifikasi SOP PD
		6. Pengesahan oleh kepala PD masing-masing
3	Jangka Waktu Pelayanan	selama jam kerja pada hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	SOP Perangkat Daerah
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 641459
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Kunjungan Langsung
		d. Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/7
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitasi Penyusunan Dokumen Monitoring dan Evaluasi SOP**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponene SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	1. Data hasil Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi SOP dari Perangkat Daerah
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Menerima distribusi Surat Edaran
		2. Melakukan pemetaan Probis SP SOP melalui SIJALAK KOAR
		3. Melaksanakan Monitoring SOP Perangkat Daerah
		4. Menyampaikan hasil monitoring SOP Perangkat Daerah
		5. Melaksanakan Evaluasi penerapan SOP Perangkat Daerah
		6. Menyusun Dokumen Evaluasi penerapan SOP Perangkat Daerah
		7. Menyusun Dokumen Monev SOP Kota Surakarta
		8. Melaporkan Hasil Monev SOP Perangkat Daerah
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 bulan dalam penyusunan dokumen sejak diterimanya seluruh dokumen pelaporan pelaksanaan monev SOP dari perangkat daerah secara lengkap
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Dokumen Laporan Monitoring dan Evaluasi SOP Kota Surakarta
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 641459
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Kunjungan Langsung
		d. Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/8
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitasi Penyusunan Laporan SKM Perangkat Daerah**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2. Dilaksanakan pada setiap triwulan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima Distribusi Surat Edaran 2. Menentukan jenis layanan yang akan disurveikan pada setiap periode 3. Melaksanakan survei kepada pengguna layanan (e-kuesioner) sesuai timeline yang ditetapkan 4. Mengolah data dan menganalisis hasil SKM (9 unsur dan rencana tinjau 3 unsur terendah) 5. Menyusun rencana tindak lanjut hasil SKM 3 unsur terendah 6. Menyusun laporan pelaksanaan SKM 7. Mengesahkan dokumen laporan pelaksanaan SKM 8. Melaporkan dokumen pelaksanaan SKM melalui Sijalak Koar
3	Jangka Waktu Pelayanan	sesuai time line pelaksanaan SKM yang ditetapkan dalam Surat Edaran per triwulan
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Dokumen Laporan SKM Unit Pelayanan Publik
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telp./Faks. (0271) 641459 b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Kunjungan Langsung d. Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/9
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Monitoring dan Evaluasi Tindak Lanjut Hasil SKM Perangkat Daerah**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	1. Laporan pelaksanaan SKM per triwulan 2. Dilaksanakan pada setiap triwulan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Menerima Distribusi Surat Edaran 2. Menindaklanjuti rencana tinjau 3 unsur terendah tiap periode 3. Mendokumentasikan bentuk tindak lanjut 4. Menganalisis tindak lanjut 3 unsur terendah yang sudah dilaksanakan melalui Sijalak Koar 5. Menyusun laporan tindak lanjut hasil SKM tiap periode 6. Mengesahkan dokumen tindak lanjut SKM tiap periode 7. Melaporkan dokumen tindak lanjut hasil SKM tiap periode melalui Sijalak Koar
3	Jangka Waktu Pelayanan	sesuai time line pelaksanaan SKM yang ditetapkan dalam Surat Edaran per triwulan
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Dokumen Laporan SKM Unit Pelayanan Publik
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui: a. Telp./Faks. (0271) 641459 b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Kunjungan Langsung d. Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/10
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pendampingan Forum Konsultasi Publik (FKP)**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1	Tema/permasalahan yang akan dibahas dalam FKP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Menerima distribusi Surat Edaran pelaksanaan FKP
		2	Menyampaikan undangan pelaksanaan FKP
		3	Mempersiapkan bahan FKP
		4	Melaksanakan FKP
		5	Pendampingan oleh Bagian Organisasi
		6	Menyusun Berita Acara FKP
		7	Menyusun Laporan Pelaksanaan FKP
		8	Menyampaikan Laporan kepada Bagian Organisasi
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Dokumen Laporan FKP Perangkat Daerah	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/11
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitasi Penyusunan Dokumen Peta Proses
 Bisnis Perangkat Daerah**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Draft Dokumen Peta Proses Bisnis (Probis) Perangkat Daerah
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Menginput draft Dokumen Peta Proses Bisnis (Probis) Perangkat Daerah ke SIJALAK KOAR
		2.	Tim verifikasi Bagian Organisasi mengunduh file dari sistem
		3.	Tim verifikasi melakukan koreksi dan memberikan catatan perbaikan di file draft Probis Perangkat Daerah
		4.	Tim verifikasi mengunggah kembali file yang telah dikoreksi ke SIJALAK KOAR
		5.	Perangkat Daerah mengunduh file dari tim verifikasi di SIJALAK KOAR
		6.	Perangkat Daerah mengunggah kembali file draft Probis Perangkat Daerah yang telah diperbaiki hingga mendapat rekomendasi untuk di validasi oleh kepala Perangkat Daerah
		7.	Pengesahan oleh kepala Perangkat Daerah masing-masing
3	Jangka Waktu Pelayanan	selama jam kerja pada hari kerja	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Peta Proses Bisnis Perangkat Daerah	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/12
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pendampingan Penyusunan Standar Pelayanan**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1	Surat Permohonan Pendampingan Penyusunan SP
		2	Draft Dokumen SP Perangkat Daerah
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Mengajukan Surat Permohonan Pendampingan Penyusunan SP
		2	Melakukan pemetaan probis, SP dan SOP melalui Sijalak Koar
		3	Mengidentifikasi SP berdasarkan hasil Pemetaan Probis SP dan SOP
		4	Menyampaikan draft SP
		5	Pembahasan draft SP sesuai pedoman
		6	Perbaikan draft SP oleh PD
		7	Verifikasi draft SP PD
		8	Pengesahan oleh kepala PD masing-masing
		9	Publikasi Standar Pelayanan
3	Jangka Waktu Pelayanan	selama jam kerja pada hari kerja	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	SP Perangkat Daerah	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/13
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Draf form monitoring dan evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Menerima distribusi Surat Edaran
		2.	Mengunduh dan mengisi form monitoring dan evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi
		3.	Mengunggah form monitoring dan evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada tautan <i>google drive</i> yang disediakan
		4.	Tim verifikasi Bagian Organisasi memverifikasi isian form monitoring dan evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi
		5.	Mengunggah kembali form monitoring dan evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi yang telah diperbaiki pada tautan <i>google drive</i> hingga mendapat rekomendasi untuk divalidasi oleh kepala Perangkat Daerah
		6.	Kepala Perangkat Daerah mengesahkan form monitoring dan evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi
3	Jangka Waktu Pelayanan	selama jam kerja pada hari kerja	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Dokumen Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/14
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitasi Pembangunan Reformasi Birokrasi**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Draf form detail rencana aksi Reformasi Birokrasi triwulanan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Menerima distribusi Surat Edaran
		2.	Menyusun detail rencana aksi triwulanan
		3.	Mengirimkan detail rencana aksi Reformasi Birokrasi triwulanan
		4.	Tim verifikasi Bagian Organisasi memverifikasi detail rencana aksi Reformasi Birokrasi triwulanan
		5.	Mengunggah kembali detail rencana aksi Reformasi Birokrasi triwulanan pada tautan <i>google drive</i> hingga mendapat rekomendasi untuk divalidasi oleh kepala Perangkat Daerah
		6.	Kepala Perangkat Daerah mengesahkan rencana aksi Reformasi Birokrasi triwulanan
		7.	Melaksanakan rencana aksi Reformasi Birokrasi triwulanan Perangkat Daerah
3	Jangka Waktu Pelayanan	selama jam kerja pada hari kerja	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Detail Rencana Aksi Reformasi Birokrasi Triwulanan Perangkat Daerah	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/15
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1	SP yang telah ditetapkan Kepala Perangkat Daerah
		2	Pemetaan Proses Bisnis SP dan SOP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Menerima distribusi Surat Edaran
		2	Menentukan sampel SP untuk dilakukan monev
		3	Melaksanakan monitoring dan evaluasi penerapan SP pada perangkat daerah
		4	Mengumpulkan data dukung penerapan SP
		5	Melaporkan hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi SP
3	Jangka Waktu Pelayanan	selama jam kerja pada hari kerja	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Dokumen monev SP Perangkat Daerah	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/16
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pendampingan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1	SK Tim Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah
		2	Data Evaluasi Mandiri Tim Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Menyusun Surat Edaran pelaksanaan evaluasi Kinerja Pelayanan Publik
		2	Melaksanakan evaluasi mandiri oleh Tim RB Perangkat Daerah
		3	Mengumpulkan data evaluasi mandiri (LHP) Tim RB Perangkat Daerah dalam bentuk softcopy ke Bagian Organisasi
		4	Melaksanakan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan Publik
		5	Menandatangani BA Hasil Penilaian Tim Evaluator Kota
		6	Menerima LHP hasil penilaian oleh Tim Kota
		7	Menetapkan Rencana Tindak Lanjut atas LHP
3	Jangka Waktu Pelayanan	selama jam kerja pada hari kerja	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Penilaian Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Perangkat Daerah	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/17
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitasi Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1	Ditetapkan sebagai Lokus Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Menentukan PIC Lokus Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik
		2	Mempelajari instrumen penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik
		3	Menyiapkan data dukung tiap dimensi penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik
		4	Menerima kunjungan lapangan dari Tim Bagian Organisasi
		5	Menyampaikan capaian data dukung dimensi penilaian berdasarkan instrumen penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik
		6	Menyampaikan data dukung penilaian kepada Ombudsman
		7	Menerima kunjungan penilaian Tim Ombudsman
		8	Melengkapi kekurangan data dukung hasil penilaian Tim Ombudsman melalui PIC perangkat daerah
		9	Menerima hasil penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik
3	Jangka Waktu Pelayanan	selama jam kerja pada hari kerja	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman RI	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
	d.	Email: skaorganisasi@gmail.com	

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/18
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitasi Penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Draf Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Menerima distribusi Surat Edaran
		2.	Menyusun draf Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah
		3.	Mengunggah draf Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah pada tautan <i>google drive</i> yang disediakan
		4.	Tim verifikasi Bagian Organisasi memverifikasi draf Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah
		5.	Mengunggah kembali draf Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah yang telah diperbaiki pada tautan <i>google drive</i> hingga mendapat rekomendasi untuk divalidasi oleh kepala Perangkat Daerah
		6.	Kepala Perangkat Daerah mengesahkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) bulan setelah Draft Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah diterima	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/19
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitasi Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan Perangkat Daerah**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Draf Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan Perangkat Daerah
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Menerima distribusi Surat Edaran
		2.	Menyusun draf Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan melalui eSAKIP
		3.	Tim verifikasi Bagian Organisasi memverifikasi draf Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan melalui eSAKIP
		4.	Memperbaiki draf Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan melalui eSAKIP
		5.	Kepala Perangkat Daerah mengesahkan draf Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan Perangkat Daerah
		6.	Mengirimkan cetakan draf Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan Kepala Perangkat Daerah untuk dimintakan tanda tangan Wali Kota
		7.	Mengirimkan <i>softfile</i> Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan struktural Perangkat Daerah melalui email
		8.	Menerima Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perubahan Kepala Perangkat Daerah bertanda tangan Wali Kota
3	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lambat 1 bulan setelah dokumen anggaran tahun berjalan disahkan	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Perjanjian Kinerja/Perjanjian Kinerja Perangkat Daerah	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/20
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pendampingan SAKIP Perangkat Daerah**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Dokumen SAKIP
		2.	Draf isian capaian kinerja triwulanan pada eSAKIP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Menerima distribusi Surat Edaran
		2.	Menyusun capaian kinerja triwulanan dan mengunggah bukti dukung capaian IKU Perangkat Daerah pada eSAKIP
		3.	Tim verifikasi Bagian Organisasi memverifikasi isian capaian kinerja triwulanan dan bukti dukung capaian IKU Perangkat Daerah melalui eSAKIP
		4.	Memperbaiki isian capaian kinerja triwulanan dan bukti dukung capaian IKU Perangkat Daerah pada eSAKIP
		5.	Kepala Perangkat Daerah mengesahkan Surat Validasi Capaian Kinerja Triwulanan
		6.	Mengunggah Surat Validasi Capaian Kinerja Triwulanan
		7.	Mengunggah kelengkapan dokumen SAKIP yang telah disahkan pada tautan <i>google drive</i> yang disediakan
		8.	Tim verifikasi Bagian Organisasi memverifikasi kelengkapan dokumen SAKIP
		9.	Mengunggah kembali dokumen SAKIP yang telah diperbaiki pada tautan <i>google drive</i>
		10.	Kepala Perangkat Daerah mengesahkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Perangkat Daerah
3	Jangka Waktu Pelayanan	selama jam kerja pada hari kerja	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Dokumen SAKIP Perangkat Daerah dan Berita Acara Capaian Kinerja Triwulanan	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_ORGANISASI/SP/IV/2024/21
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Organisasi
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Penyusunan Dokumen Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Draf Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu Perangkat Daerah
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Menerima distribusi Surat Edaran
		2.	Menyusun draf Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu Perangkat Daerah
		3.	Mengunggah draf Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu Perangkat Daerah pada tautan <i>google drive</i> yang disediakan
		4.	Tim verifikasi Bagian Organisasi memverifikasi draf Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu Perangkat Daerah
		5.	Mengunggah kembali draf Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu Perangkat Daerah yang telah diperbaiki pada tautan <i>google drive</i> hingga mendapat rekomendasi untuk divalidasi oleh kepala Perangkat Daerah
		6.	Kepala Perangkat Daerah mengesahkan Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu Perangkat Daerah
3	Jangka Waktu Pelayanan	selama jam kerja pada hari kerja	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Indikator Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu Perangkat Daerah	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 641459
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: skaorganisasi@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_PEREKONOMIAN_DAN_SDA/SP/IV/2024/1
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pelaporan Penghematan Energi Listrik Dan Air**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Surat Permohonan dari Unit Kerja
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Membuat link pengisian laporan penghematan energi listrik dan air ke OPD
		2. Mengirimkan link pengisian laporan penghematan energi listrik dan air ke OPD
		3. Menerima dan menginventarisasi laporan penghematan energi listrik dan air dari OPD melalui link
		4. Melaksanakan koordinasi dengan OPD terkait
		5. Menindaklanjuti hasil koordinasi dengan OPD
		6. Menyusun laporan analisis penghematan energi listrik dan air beserta nota dinas
		7. Meneliti dan memparaf laporan analisis penghematan energi listrik dan air beserta nota dinas
		8. Meneliti dan menandatangani laporan analisis Penghematan energi listrik dan air beserta nota dinas
		9. Menyampaikan laporan analisis penghematan energi listrik dan air ke Sekda melalui Asisten Perekonomian dan Pembangunan beserta nota dinas
		10. Menerima disposisi dari Sekda terkait laporan analisis penghematan energi listrik dan air
11. Mengirim laporan analisa penghematan energi listrik dan air ke Provinsi Jawa Tengah		
3	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) hari terhitung sejak membuat Link Pengisian Laporan Penghematan Energi Listrik Dan Air
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Laporan Analisis Penghematan Energi Listrik Dan Air
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telepon (0271) 666841
		b. Kunjungan Langsung

Lampiran No	SETDA/BAG_PEREKONOMIAN_DAN_SDA/SP/IV/2024/2
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan RKAP BUMD**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Surat Permohonan dari Unit Kerja
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Menerima surat permohonan Pengesahan draf dokumen Evaluasi dan RKAP yang akan dibahas dalam Rapat KPM
		2. Mengagendakan dan membuat Undangan Pelaksanaan Rapat KPM
		3. Melaksanakan Rapat KPM
		4. Mengirim Berita Acara Hasil Rapat KPM
		5. Menerima konsep Final RKAP Keputusan Wali Kota dari BUMD
		6. Mohon Asman RKAP Kepada Wali Kota beserta nota dinasnya
		7. Membuat Draft SK Pengesahan RKAP dan nota dinasnya
		8. Meneliti Draft SK Pengesahan RKAP dan nota dinasnya
		9. Mengirim Draft SK Pengesahan RKAP melalui Bagian Hukum
		10. Menerima SK Wali Kota dari Bagian Hukum
3	Jangka Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) hari terhitung sejak Menerima Surat Permohonan Pengesahan Draf Dokumen Evaluasi dan RKAP
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Konsep Final RKAP
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telepon (0271) 666841
		b. Kunjungan Langsung

Lampiran No	SETDA/BAG_PEREKONOMIAN_DAN_SDA/SP/IV/2024/3
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitasi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Surat/ Proposal Permohonan TJSP
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mengajukan surat permohonan kepada Wali Kota
		2. Disposisi pimpinan
		3. Koordinasi dengan pemohon dan penerima TJSP
		4. Pelaksanaan TJSP
3	Jangka Waktu Pelayanan	60 (enam puluh) hari terhitung sejak koordinasi terakhir sampai dikeluarkannya Berita Acara Serah Terima (BAST)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Laporan Analisis Penghematan Energi Listrik Dan Air
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. ULAS : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		b. Telepon (0271) 666841
		c. Kunjungan Langsung

Lampiran No	SETDA/BAG_PBJ/SP/IV/2024/1
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Registrasi dan Verifikasi Penyedia Barang
 Jasa Secara Online**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Formulir Data Penyedia
		2.	Formulir Keikutsertaan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Penyedia melakukan registrasi online pada website LPSE/ aplikasi LPSE
		2.	Verifikator menjadwalkan verifikasi online
		3.	Penyedia mempersiapkan berkas online
		4.	Verifikator memeriksa berkas yang dikirim secara online
		5.	Penyedia melengkapi scan berkas yang belum sesuai
		6.	Verifikator menyetujui permohonan
3	Jangka Waktu Pelayanan	137 menit	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Registrasi dan Verifikasi Penyedia Barang Jasa Secara Online	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		b.	Telepon (0271) 645071
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Layanan chat online melalui tautan https://link.surakarta.go.id/chat-online

Lampiran No	SETDA/BAG_PBJ/SP/IV/2024/2
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pengajuan Proses Tender**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Berkas lelang hard copy dan soft copy
		2.	Agenda surat masuk
		3.	Disposisi
		4.	SK Pokja
		5.	Dokumen Pemilihan
		6.	BA Persiapan Lelang
		7.	Jadwal penayangan lelang
		8.	Surat Pemberitahuan
		9.	Laporan
		10.	Berkas lelang
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Pokja mengumumkan paket tender pada sistem SPSE
		2.	Proses pendaftaran bagi penyedia
		3.	Penyedia menyampaikan dokumen penawaran
		4.	Proses pemilihan penyedia oleh Pokja
		5.	Penetapan dan pengumuman pemenang oleh Pokja
		6.	PPK menerbitkan surat penunjukan penyedia
		7.	Pokja membuat surat pemberitahuan pemenang lelang
		8.	Kepala Bagian PBJ menandatangani surat pemberitahuan pemenang lelang
		9.	PPK menerima pemberitahuan lelang beserta berkas lelang
3	Jangka Waktu Pelayanan	Tender pascakualifikasi + 45 hari kalender	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pelaksanaan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Kepada OPD (Proses Tender)	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		b.	Telepon (0271) 645071
		c.	Kunjungan Langsung

Lampiran No	SETDA/BAG_PBJ/SP/IV/2024/3
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pengajuan Proses Seleksi**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Berkas lelang hard copy dan soft copy
		2.	Agenda surat masuk
		3.	Disposisi
		4.	SK Pokja
		5.	Dokumen Pemilihan
		6.	BA Persiapan Lelang
		7.	Jadwal penayangan lelang
		8.	Surat Pemberitahuan
		9.	Laporan
		10.	Berkas lelang
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Pokja mengumumkan paket seleksi pada sistem SPSE
		2.	Proses pendaftaran bagi penyedia
		3.	Penyedia menyampaikan dokumen penawaran
		4.	Proses pemilihan penyedia oleh Pokja
		5.	Penetapan dan pengumuman pemenang oleh Pokja
		6.	PPK menerbitkan surat penunjukan penyedia
		7.	Pokja membuat surat pemberitahuan pemenang lelang
		8.	Kepala Bagian BPBJ menandatangani surat pemberitahuan pemenang lelang
		9.	PPK menerima pemberitahuan lelang beserta berkas lelang
3	Jangka Waktu Pelayanan	Seleksi + 75 hari kalender	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pelaksanaan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Kepada OPD (Proses Seleksi)	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		b.	Telepon (0271) 645071
		c.	Kunjungan Langsung

Lampiran No	SETDA/BAG_PBJ/SP/IV/2024/4
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Registrasi PPK**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Formulir Permohonan Pembuatan Akun PPK
		2.	Surat Keputusan/SK Pengangkatan PPK
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	PPK menyampaikan berkas permohonan pembuatan akun (user id, password) kepada admin agency
		2.	Admin agency menerima dan memeriksa berkas permohonan pembuatan akun
		3.	PPK melengkapi kekurangan berkas permohonan
		4.	Admin agency membuat akun PPK pada aplikasi SPSE
		5.	Admin agency menginformasikan melalui e-mail akun PPK yang telah dibuat dengan tembusan kepada Kepala BPBJ
3	Jangka Waktu Pelayanan	75 menit	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Registrasi PPK	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		b.	Telepon (0271) 645071
		c.	Kunjungan Langsung

Lampiran No	SETDA/BAG_PBJ/SP/IV/2024/5
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Registrasi PPBJ**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Formulir Permohonan Pembuatan Akun PPBJ
		2.	Surat Keputusan/SK Pengangkatan PPBJ
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Pejabat Pengadaan menyampaikan berkas permohonan pembuatan akun (user id, password) kepada Admin Agency
		2.	Admin agency menerima dan memeriksa berkas permohonan
		3.	Pejabat Pengadaan melengkapi kekurangan berkas permohonan
		4.	Admin agency membuat akun PPBJ pada aplikasi SPSE
		5.	Admin agency menginformasikan melalui email akun PPBJ yang telah dibuat dengan tembusan kepada Kepala BPBJ
3	Jangka Waktu Pelayanan	55 menit	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Registrasi PPBJ	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		b.	Telepon (0271) 645071
		c.	Kunjungan Langsung

Lampiran No	SETDA/BAG_PBJ/SP/IV/2024/6
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Helpdesk Rencana Pengadaan Barang dan Jasa**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Inventaris rencana pengadaan pada OPD
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Kepala Bagian BPBJ mendisposisi untuk mengadakan rapat persiapan dan menentukan jadwal OPD
		2.	Diadakan rapat panitia helpdesk
		3.	Proses persiapan helpdesk
		4.	Pelaksanaan helpdesk
		5.	Penyusunan laporan hasil helpdesk
3	Jangka Waktu Pelayanan	16 hari	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Helpdesk Rencana Pengadaan Barang/Jasa	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		b.	Telepon (0271) 645071
		c.	Kunjungan Langsung

Lampiran No	SETDA/BAG_ADM_PEMBANGUNAN/SP/IV/2024/1
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Administrasi Pembangunan
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Monitoring dan Pengendalian Pembangunan Infrastruktur (SIMONELA)**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Berita Acara Survei Lapangan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Surat Perintah dari Kepala Bagian
		2.	Membagi Paket Pekerjaan Infrastruktur
		3.	Melakukan Monev Lapangan
		4.	Mencatat Progres dan mendokumentasikan Pekerjaan
		5.	Menginput data Monev Lapangan di Simonela
		6.	Membuat Laporan Monev Lapangan
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Informasi Pembangunan Infrastruktur Di Kota Surakarta	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	a.	Telp./Faks. (0271) 635964
		b.	WEB ULAS:
		c.	Langsung ke kantor
		d.	Email: adm-pembangunan@surakarta.go.id

Lampiran No	SETDA/BAG_ADM_PEMBANGUNAN/SP/IV/2024/2
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Administrasi Pembangunan
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Monitoring dan Pengendalian Capaian Realisasi SKPD Pemerintah Kota Surakarta (SIMDALBANGDA)**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Laporan Monitoring dan Pengendalian Capaian Realisasi SKPD Pemerintah Kota Surakarta (SIMDALBANGDA)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Surat Perintah dari Kepala Bagian
		2.	Memverifikasi Laporan Bulanan OPD
		3.	Menginformasikan Batas Pelaporan OPD
		4.	Menginput Hasil Verifikasi Laporan Bulanan OPD
		5.	Mengevaluasi Laporan Bulanan OPD
		6.	Membuat Laporan Bulanan
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 (sepuluh) hari	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Pelaporan Kegiatan APBD Kota Surakarta	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	a.	Telp./Faks. (0271) 635964
		b.	WEB ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Langsung ke kantor
		d.	Email: adm-pembangunan@surakarta.go.id

Lampiran No	SETDA/BAG_ADM_PEMBANGUNAN/SP/IV/2024/3
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Administrasi Pembangunan
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pelatihan Simdalbangda**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	PEP OPD
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Surat Perintah dari Kepala Bagian
		2.	Koordinasi dengan penyedia
		3.	Membuat Modul
		4.	Mengadakan Pelatihan
		5.	Asismen Pelatihan
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 (Dua) hari	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Pelatihan PEP OPD	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	a.	Telp./Faks. (0271) 635964
		b.	WEB ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Langsung ke kantor
		d.	Email: adm-pembangunan@surakarta.go.id

Lampiran No	SETDA/BAG_HUKUM/SP/IV/2024/1
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Hukum
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pengajuan Asman Produk Hukum Kota
 Surakarta**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Terdaftar sebagai Admin pada Sistem Informasi Monitoring Asman (SIMONAS) sebagai Admin Perangkat Daerah
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mendaftarkan diri dalam aplikasi Sistem Informasi Monitoring Asman (SIMONAS) sebagai Admin Perangkat Daerah
		2. Upload Softcopy Peraturan Wali Kota/ Keputusan Wali Kota atau Sekretaris Daerah ke dalam SIMONAS
		3. Upload Nota Dinas terkait Pengajuan Produk Hukum dari Kepala Perangkat Daerah
		4. Upload dokumen pendukung yang lain bila diperlukan
3	Jangka Waktu Pelayanan	9 (sembilan) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Produk Hukum berupa Peraturan Wali Kota/ Keputusan Wali Kota/ Keputusan Sekretaris Daerah
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 651027
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Kunjungan Langsung
		d. Email: simonashukumsolo@gmail.com
e. Web : simonasbaghukum.surakarta.go.id		

Lampiran No	SETDA/BAG_HUKUM/SP/IV/2024/2
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Hukum
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum (JDIH) Kota Surakarta**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	membuka web jdih.surakarta.go.id
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Terdaftar sebagai admin JDIH di Perangkat Daerah/ Unit Kerja/ BLUD / BUMD untuk akses di <i>back end website</i>
		2 Melakukan pencarian produk hukum, informasi hukum dan konsultasi hukum
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 651027
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Kunjungan Langsung
		d. Email: simonashukumsolo@gmail.com
e. Web : simonasbaghukum.surakarta.go.id		

Lampiran No	SETDA/BAG_HUKUM/SP/IV/2024/3
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Hukum
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Bantuan Hukum bagi Warga Miskin Kota Surakarta**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Surat permohonan dari warga ke organisasi Bantuan Hukum yang telah mengadakan MoU dengan Pemerintah Kota Surakarta atau Surat Permohonan dari warga ke Pemerintah Kota Surakarta, c.q. Bagian Hukum Setda Kota Surakarta, dengan keterangan memiliki KTP dan KK Kota Surakarta serta terdaftar dalam SK Gakin
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1 Pengajuan Surat Permohonan dari OBH
		2 Verifikasi dokumen Permohonan permasalahan hukum
		3 Pembuatan Perjanjian Kerjasama dengan OBH
		4 Pelaksanaan pemberian Bantuan Hukum bagi Warga Miskin
		5 Laporan Pelaksanaan Pemberian Bantuan Hukum
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Putusan Pengadilan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 651027
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Kunjungan Langsung
		d. Email: simonashukumsolo@gmail.com
		e. Web : simonasbaghukum.surakarta.go.id

Lampiran No	SETDA/BAG_HUKUM/SP/IV/2024/4
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Hukum
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Pendampingan Pelaksanaan Pembangunan Daerah**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	Surat Permohonan Pendampingan dari Perangkat Daerah, ditembuskan kepada Bagian Hukum	
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1	Permohonan Pendampingan Hukum dari OPD
		2	Verifikasi Pendampingan oleh Tim Pendampingan Hukum
		3	Permohonan Pendampingan pada Kejaksaan
		4	Pelaksanaan Pendampingan Hukum pada OPD
		5	Laporan Pelaksanaan Pendampingan Hukum
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Pendampingan Pembangunan Fisik oleh Kejaksaan	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:	
		a.	Telp./Faks. (0271) 651027
		b.	Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
		d.	Email: simonashukumsolo@gmail.com
e.	Web : simonasbaghukum.surakarta.go.id		

Lampiran No	SETDA/BAG_TAPEM/SP/IV/2024/1
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Tata Pemerintahan
 Jenis Pelayanan : **Fasilitasi Perjalanan ke Luar Negeri Bagi Wali Kota, Wakil Wali Kota, dan ASN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Pengajuan Nota Dinas dengan dilampirkan Surat Undangan Kegiatan/Acara, Kerangka Acuan Kerja (KAK/ToR), Jadwal Acara, Salinan DPA, Rincian Biaya Perjalanan Dinas (Apabila PDLN menggunakan APBD)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengajuan permohonan dan berkas kelengkapan kepada Kepala Daerah
		2. Kepala Daerah menandatangani surat permohonan ijin PDLN yang ditujukan kepada Gubernur
		3. Petugas mengirim berkas permohonan dan kelengkapannya melalui aplikasi SEDUNIA
		4. Petugas mengambil surat ijin PDLN dan exit permit ke Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Luar Negeri
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Bulan
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Izin PDLN, Passport Dinas dan Exit Permit
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 656246
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Kunjungan Langsung

Lampiran No	SETDA/BAG_TAPEM/SP/IV/2024/2
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Tata Pemerintahan
 Jenis Pelayanan : **Fasilitasi Kerjasama Daerah dengan Daerah Lain, Pihak Ketiga dan Sinergi dengan Pemerintah Pusat**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Surat Penawaran Kerjasama yang dilampiri Kerangka Acuan Kerja (KAK/ToR) atau Studi Kelayakan (Prakarsa dari Pihak ketiga)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat penawaran kerjasama dan KAK dikaji/ditelaah oleh TKKSD 2. Surat tanggapan atas penawaran kerjasama disampaikan kepada pemrakarsa 3. Penyusunan dan pembahasan kesepakatan bersama oleh TKKSD dan mitra 4. Penandatanganan kesepakatan bersama oleh kepala daerah dan mitra 5. Penyusunan Perjanjian Kerja Sama 6. Penandatanganan perjanjian kerjasama oleh kepala OPD pelaksana kerjasama dan mitra
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Bulan
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Kesepakatan Bersama dan Perjanjian Kerjasama
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telp./Faks. (0271) 656246 b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id c. Kunjungan Langsung

Lampiran No	SETDA/BAG_TAPEM/SP/IV/2024/3
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Tata Pemerintahan
 Jenis Pelayanan : **Fasilitasi Penyusunan LPPD, LKPJ, RLPPD dan Laporan Penerapan SPM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Data Capaian IKK LPPD, LKPJ, penerapan SPM, laporan realisasi anggaran, data kependudukan, data kepegawaian, data pelaksanaan tugas pembantuan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemeriksaan data laporan dari Perangkat Daerah
		2. Penyusunan konsep awal laporan tingkat kota
		3. Reviu LPPD oleh APIP
		4. Penyusunan konsep akhir laporan tingkat kota
		5. Pengesahan laporan oleh Wali Kota
		6. Penyampaian dokumen LPPD dan Laporan Penerapan SPM kepada Mendagri melalui Gubernur
		7. Penyampaian dokumen LKPJ kepada DPRD
		8. Penayangan RLPPD pada media cetak/online
		9. Mengunggah dokumen LPPD pada laman https://elppd.kemendagri.go.id/
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) bulan
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Dokumen Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban, Ringkasan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Laporan Penerapan SPM
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 641459
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Kunjungan Langsung
d. Email: tapem.surakarta@gmail.com		

Lampiran No	SETDA/BAG_TAPEM/SP/IV/2024/4
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Tata Pemerintahan
 Jenis Pelayanan : **Usulan Kegiatan TNI Manunggal Membangun Desa (TMMD) dan Karya Bhakti Daerah**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Surat Usulan dari Kelurahan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Disposisi Pimpinan
		2. Koordinasi dengan OPD terkait
		3. Survey atau Tinjauan Lapangan ke wilayah yang diusulkan
		4. Penyusunan Dokumen Hasil Survey atau Tinjauan Lapangan
		5. Penyampaian Dokumen Hasil Survey atau Tinjauan Lapangan kepada Pimpinan
		6. Penentuan/ Pemilihan Lokasi sasaran tahun selanjutnya oleh Pimpinan
		7. Penyusunan Nota Dinas pengajuan anggaran atas lokasi sasaran yang disetujui
		8. Pengisian usulan Kegiatan TMMD melalui aplikasi SSO
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) bulan
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Dokumen Rencana Umum Kegiatan TMMD/KBD
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui
		a. Telp./Faks. (0271) 641459
		b. Web ULAS: pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Kunjungan Langsung
		d. Email: tapem.surakarta@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_TAPEM/SP/IV/2024/5
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Tata Pemerintahan
 Jenis Pelayanan : **Permohonan Data dan Informasi Administrasi Kewilayahan**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	Surat Permohonan Data/Informasi Administrasi Kewilayahan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Disposisi Pimpinan
		2. Penyiapan Data/Informasi Administrasi Kewilayahan
		3. Penyampaian Data/Informasi Administrasi Kewilayahan Kepada pemohon
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) sampai 3 (tiga) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Data/Informasi terkait Administrasi Kewilayahan (Peta Batas Wilayah, Koordinat Pilar Batas, Kode Wilayah, Unsur Rupabumi, Data wilayah RT/RW)
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui:
		a. Telp./Faks. (0271) 641459
		b. Web ULAS : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Kunjungan Langsung
		d. Email: tapem.surakarta@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_KESRA/SP/IV/2024/1
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Kesejahteraan Rakyat
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitas Pengusulan Dana Hibah**

NO	KOMPONEN	URAIAN
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi		
1	Persyaratan	1. Surat permohonan hibah kepada Wali Kota Surakarta
		2. Proposal
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengajuan Proposal Dana Hibah kepada Wali Kota Surakarta
		2. Proses Verifikasi Proposal Dana Hibah di BPKAD
		3. Penerimaan Proposal Dana Hibah yang sesuai dengan tugas dan fungsi dari Bagian Kesejahteraan Rakyat dari BPKAD
		4. Verifikasi Proposal Dana Hibah di Bagian Kesejahteraan Rakyat sebagai dasar penentuan nominal yang disetujui yang sesuai dengan jumlah anggaran
		5. Pembuatan Nota Dinas Pengusulan Calon Penerima Dana Hibah melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat
		6. Proses memasukkan data Calon Penerima Dana Hibah sesuai dengan Nota Dinas yang telah disetujui ke dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran
		7. Pembuatan Surat Keputusan Wali Kota tentang Penerima Dana Hibah melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 tahun
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pengusulan Dana Hibah
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui
		a. Telp./Faks. (0271) 655398
		b. Web ULAS : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c. Kunjungan Langsung
		d. Email : bagiankesrasurakarta@gmail.com

Lampiran No	SETDA/BAG_KESRA/SP/IV/2024/2
Revisi ke	00

Nama Unit Pelayanan : Bagian Kesejahteraan Rakyat
 Jenis Pelayanan : **Pelayanan Fasilitas Pencairan Dana Hibah**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>), meliputi			
1	Persyaratan	1.	Surat Keputusan Wali Kota tentang Penerima Dana Hibah melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat
		2.	Dokumen Pencairan Dana Hibah yang sesuai dengan Peraturan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1.	Sosialisasi kepada Penerima Dana Hibah melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat
		2.	Pengumpulan dan Verifikasi Dokumen dari Penerima Dana Hibah yang akan melakukan pencairan dana hibah
		3.	Pembuatan NPHD
		4.	Pembuatan Nota Dinas Pencairan Dana Hibah
		5.	Melakukan Pencarian Dana Hibah melalui Proses Keuangan secara LS
		6.	Menerima SP2D Pencairan Dana Hibah dari BPKAD dan menginformasikan kepada Penerima
		7.	Melakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap Penerima Dana Hibah
		8.	Mengumpulkan Laporan Pertanggung Jawaban Dana Hibah (LPJ) dari Penerima Dana Hibah
		9.	Membuat Laporan Kegiatan
3	Jangka Waktu Pelayanan	1 tahun	
4	Biaya/Tarif	Gratis	
5	Produk Pelayanan	Pengusulan Dana Hibah	
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Melalui	
		a.	Telp./Faks. (0271) 655398
		b.	Web ULAS : pengaduanmasyarakat.surakarta.go.id
		c.	Kunjungan Langsung
	d.	Email : bagiankesrasurakarta@gmail.com	