

## STANDAR PELAYANAN

### PADA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN

#### 1. **PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

##### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

1	Persyaratan	Surat Permohonan Informasi Publik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyampaikan surat permohonan informasi dan dokumentasi baik secara langsung maupun melalui email : <a href="mailto:humassemarapura@gmail.com">humassemarapura@gmail.com</a></li> <li>2. Pemohon mengisi formulir permohonan dan menerima tanda bukti penerimaan permohonan informasi</li> <li>3. Pemohon menerima informasi dan dokumentasi secara langsung apabila informasi yang diminta termasuk dalam Daftar Informasi Publik, jika tidak maka pemohon menerima informasi kapan informasi dan dokumentasi tersebut bisa diambil.</li> <li>4. Pemohon menerima informasi dan dokumentasi</li> </ol>
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja
4	Biaya Pelayanan	Gratis (tidak ada biaya)
5	Produk Pelayanan	Informasi dan Dokumentasi
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Pengaduan/ saran/ masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ email/ surat/ datang langsung ke kantor Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0366) 21050</li> <li>2. Email : <a href="mailto:humassemarapura@gmail.com">humassemarapura@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak Saran</li> <li>4. Alamat surat menyurat : Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Klungkung, Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura</li> <li>5. SP4N Lapor</li> <li>6. Klungkung Mesadu</li> </ol>

##### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014</li> </ol>
---	-------------	---

		<p>tentang Pemerintahan Daerah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025</li> <li>6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</li> <li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>8. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah</li> <li>9. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</li> <li>10. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 44 Tahun 2017 tentang Tata Naskah Dinas</li> <li>11. Peraturan Bupati Nomor 70 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah</li> </ol>
2	Sarana Dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja kantor</li> <li>2. Kursi kantor</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Buku register</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> <li>7. Telepon</li> </ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki keterampilan dan pengetahuan komputer dan menguasai data</li> <li>2. Menguasai tata bahasa yang baik</li> </ol>
4	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	<p>3 (tiga) Orang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf</li> <li>2. Ka. Sub. Bag</li> <li>3. Kepala Bagian</li> </ol>

6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten dan professional.</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada pungutan dan biaya</li> <li>2. Stempel dan tanda tangan basah</li> <li>3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) tahun sekali.

## 2. PELAYANAN KEPROTOKOLAN

### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan yang memuat : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Agenda Kegiatan (Nama Kegiatan, Waktu, Tempat);</li> <li>b. <i>Contact Person</i> dari OPD Pemohon.</li> </ol> </li> <li>2. Surat permohonan disampaikan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung paling lambat 3 hari kerja sebelum waktu pelaksanaan kegiatan.</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan melalui e-Surat atau melalui pengiriman langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung.</li> <li>2. Pemohon melakukan koordinasi dengan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung untuk teknis pelaksanaan kegiatan.</li> <li>3. Pemohon menerima layanan keprotokolan acara resmi Pemerintah Kabupaten Klungkung sesuai dengan teknis pelaksanaan kegiatan.</li> </ol>
3.	Waktu Penyelesaian	2 (dua) Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk	Pelaksanaan layanan keprotokolan.

6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan/ saran/ masukan dapat disampaikan melalui telepon ( <i>call center</i> )/ email/ surat/ datang langsung ke kantor Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung; <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0366) 21050</li> <li>2. Email : <a href="mailto:humassemarapura@gmail.com">humassemarapura@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak Saran</li> <li>4. Alamat surat menyurat : Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Klungkung, Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura</li> <li>5. SP4N Lapor</li> <li>6. Klungkung Mesadu</li> </ol>
----	-----------------------	--

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan</li> </ol>
2.	Sarana/ Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang/ tempat acara</li> <li>2. Kursi beserta meja</li> <li>3. Agenda Kegiatan</li> <li>4. Podium</li> <li>5. Sound System</li> <li>6. Perangkat Komunikasi</li> <li>7. Label Kursi</li> <li>8. Alat Tulis Kantor</li> <li>9. Kendaraan</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang keprotokolan dan pelayanan publik;</li> <li>2. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>3. Memiliki pengalaman di bidang keprotokolan.</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang terdiri dari : 1 orang Ka. Sub. Bag Protokol 6 orang staf Sub. Bag. Protokol
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

		<p>tugasnya</p> <p>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</p> <p>5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</p> <p>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</p> <p>3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan 1 tahun sekali

### 3. PELAYANAN PEMBAWA ACARA/ MASTER OF CEREMONY (MC)

#### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

1.	Persyaratan	<p>1. Surat permohonan yang memuat :</p> <p>a. Agenda Kegiatan (Nama Kegiatan, Waktu, Tempat);</p> <p>b. <i>Contact Person</i> dari OPD Pemohon.</p> <p>2. Surat permohonan disampaikan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung paling lambat 3 hari kerja sebelum waktu pelaksanaan kegiatan.</p>
2.	Prosedur	<p>1. Pemohon mengajukan surat permohonan melalui e-Surat atau melalui pengiriman langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung.</p> <p>2. Pemohon melakukan koordinasi dengan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung untuk teknis pelaksanaan kegiatan.</p> <p>3. Pemohon menerima layanan pembawa acara/ MC acara resmi Pemerintah Kabupaten Klungkung sesuai dengan teknis pelaksanaan kegiatan.</p>
3.	Waktu Penyelesaian	2 (dua) Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk	Pelaksanaan Layanan MC.

6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Pengaduan/ saran/ masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ email/ surat/ datang langsung ke kantor Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon (0366) 21050</li> <li>2. Email : <a href="mailto:humassemarapura@gmail.com">humassemarapura@gmail.com</a></li> <li>3. Kotak Saran</li> <li>4. Alamat surat menyurat : Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Klungkung, Jalan Untung Surapati No. 2 Semarang</li> <li>5. SP4N Lapor</li> <li>6. Klungkung Mesadu</li> </ol>
----	-----------------------	---

#### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan</li> </ol>
2.	Sarana/ Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang/ tempat acara</li> <li>2. Kursi beserta meja</li> <li>3. Agenda Kegiatan</li> <li>4. Sound System</li> <li>5. Perangkat Komunikasi</li> <li>6. Alat Tulis Kantor</li> <li>7. Kendaraan</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang keprotokolan dan pelayanan publik;;</li> <li>2. Menguasai tata bahasa yang baik;</li> <li>3. Menguasai komunikasi publik;</li> <li>4. Komunikatif;</li> <li>5. Memiliki pengalaman di bidang keprotokolan.</li> </ol>
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	5 orang staf Sub. Bag. Protokol
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> </ol>

		5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Tempat pelayanan bersih dan aman. 2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19. 3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan 1 tahun sekali

#### 4. PELAYANAN PELIPUTAN

##### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

1.	Persyaratan	1. Surat permohonan yang memuat : a. Agenda Kegiatan; b. <i>Contact Person</i> dari OPD Pemohon. 2. Surat permohonan disampaikan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung paling lambat 3 hari kerja sebelum waktu pelaksanaan kegiatan.
2.	Prosedur	1. Pemohon mengajukan surat permohonan melalui e-Surat atau melalui pengiriman langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung. 2. Pemohon melakukan koordinasi dengan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung untuk teknis pelaksanaan kegiatan. 3. Pemohon menerima layanan peliputan acara yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Klungkung sesuai dengan teknis pelaksanaan kegiatan.
3.	Waktu Penyelesaian	2 (dua) Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk	Dokumentasi Kegiatan
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan/ saran/ masukan dapat disampaikan melalui telepon ( <i>call center</i> )/ email/ surat/ datang langsung ke kantor Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung; 1. Telepon (0366) 21050 2. Email : <a href="mailto:humassemarapura@gmail.com">humassemarapura@gmail.com</a> 3. Kotak Saran 4. Alamat surat menyurat : Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Klungkung, Jalan Untung

		<ul style="list-style-type: none"> <li>5. SP4N Lapor</li> <li>6. Klungkung Mesadu</li> </ul>
--	--	--

**PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> </ul>
2.	Sarana/ Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Agenda Kegiatan</li> <li>2. Kamera, handycam beserta kelengkapannya</li> <li>3. Perangkat Komunikasi</li> <li>4. Perangkat Komputer</li> <li>5. Alat Tulis Kantor</li> <li>6. Kendaraan</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang keterbukaan informasi publik;</li> <li>2. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>3. Menguasai teknik penyusunan berita;</li> <li>4. Memiliki kemampuan editing video;</li> <li>5. Mampu mengoperasikan kamera, handycam, komputer.</li> </ul>
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Peliputan sebanyak 8 (delapan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Petugas yang berkompeten di bidang tugasnya</li> <li>3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>4. Pelayanan tidak diskriminatif.</li> <li>5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat pelayanan bersih dan aman.</li> <li>2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19.</li> <li>3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan 1 tahun sekali



## 5. PELAYANAN PERMINTAAN DOKUMENTASI KEGIATAN PIMPINAN DAERAH

### A. PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

1.	Persyaratan	Surat permohonan dokumentasi kegiatan pimpinan disampaikan kepada Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung yang paling tidak memuat : a. Nama dan tanggal kegiatan; b. <i>Contact Person</i> dari OPD Pemohon. c. Membawa alat penyimpanan data/ flash disk/ memory eksternal
2.	Prosedur	1. Pemohon mengajukan surat permohonan melalui e-Surat atau melalui pengiriman langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung. 2. Pemohon berkoordinasi dengan Petugas Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan untuk melakukan konfirmasi dokumen yang diperlukan. 3. Pemohon menerima data dokumentasi yang diperlukan
3.	Waktu Penyelesaian	2 (dua) Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk	1. Dokumentasi berupa foto/ video; 2. Dokumentasi kliping berita
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan/ saran/ masukan dapat disampaikan melalui telepon ( <i>call center</i> )/ email/ surat/ datang langsung ke kantor Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kab. Klungkung; 1. Telepon (0366) 21050 2. Email : <a href="mailto:humassemarapura@gmail.com">humassemarapura@gmail.com</a> 3. Kotak Saran 4. Alamat surat menyurat : Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kabupaten Klungkung, Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura 5. SP4N Lapor 6. Klungkung Mesadu

### B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2.	Sarana/ Prasarana	1. Ruang Kerja 2. Perangkat Komputer 3. Alat Penyimpanan Data (flash disk/

		memory eksternal) 4. Perangkat Komunikasi 5. Alat Tulis Kantor 6. Kliping berita
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang keterbukaan informasi omput; 2. Mampu mengoperasikan omputer; 3. Memiliki kemampuan editing video.
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Pelayanan Dokumentasi sebanyak 3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas yang berkompeten di bidang tugasnya 3. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan. 4. Pelayanan tidak diskriminatif. 5. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Tempat pelayanan bersih dan aman. 2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19. 3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan 1 tahun sekali