



PEMERINTAH PROVINSI BALI
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Basuki Rahmat – Niti Mandala Telpon (0361) 224671
D E N P A S A R 80235

KEPUTUSAN
KEPALA BIRO UMUM DAN PROTOKOL
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BALI

NOMOR : 11817 TAHUN 2020

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA BIRO UMUM DAN PROTOKOL
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BALI

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali tentang Standar Pelayanan pada Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : Menetapkan Keputusan Kepala Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali Tentang Standar Pelayanan pada Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.

Pasal 1

- (1) Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali yang merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali, yaitu perumusan kebijakan, regulasi, pengendalian dan pengawasan, termasuk kategori pelayanan tidak langsung.
- (2) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Pasal 1 ayat (1) meliputi:
 - A. Layanan Surat Masuk;
 - B. Layanan Hibah dan Bantuan Sosial;
 - C. Layanan Perjalanan Dinas;
 - D. Layanan Penyediaan Makanan dan Minuman;
 - E. Layanan Peminjaman Ruang Rapat di Lingkungan Setda Provinsi Bali;
 - F. Layanan Peminjaman Kendaraan Dinas;
 - G. Layanan Data Laporan Keuangan dan Barang Milik Daerah (BMD);
 - H. Layanan Protokoler Pengaturan Acara;
 - I. Layanan Protokoler Pengaturan Prosesi Penyambutan.
- (3) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini, dan digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- (4) Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 dituangkan dalam Maklumat Pelayanan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali yang merupakan Pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini.

Pasal 2

- (1) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2), menjadi tanggung jawab Pejabat Eselon III di Lingkungan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.
- (2) Penerapan Standar Pelayanan huruf A,B,C,D,E dan F sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2), menjadi tanggung jawab Kepala Bagian Rumah Tangga.
- (3) Penerapan Standar Pelayanan huruf G sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2), menjadi tanggung jawab Kepala Bagian Administrasi Keuangan dan Aset.

- (4) Penerapan Standar Pelayanan huruf H dan I sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2), menjadi tanggung jawab Kepala Bagian Protokol.

Pasal 3

Keputusan Kepala Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bali
pada tanggal 2 Juni 2020
KEPALA BIRO UMUM DAN PROTOKOL
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BALI,

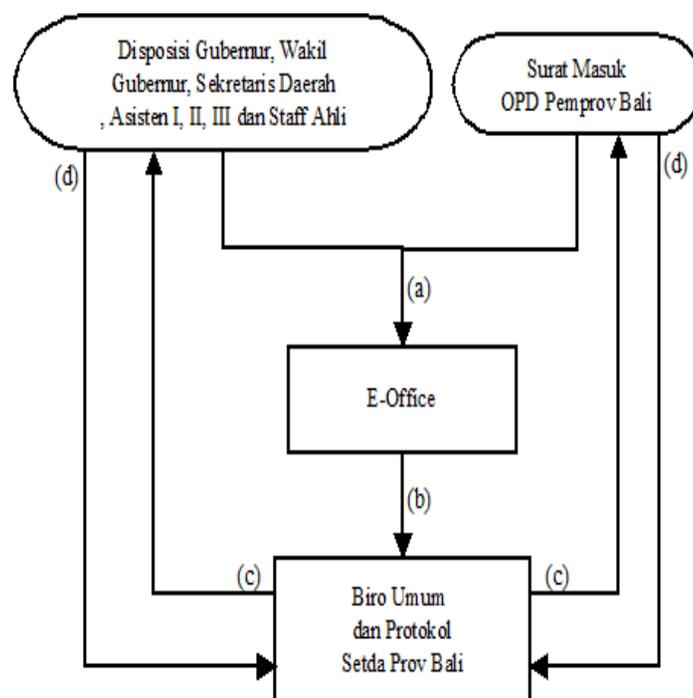
ANAK AGUNG NGURAH OKA SUTHA DIANA
NIP. 19631022 199108 1 001

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM DAN
PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI BALI
TANGGAL 2 JUNI 2020 NOMOR 11817
TAHUN 2020 TENTANG STANDAR
PELAYANAN PADA BIRO UMUM DAN
PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI BALI

A. STANDAR PELAYANAN SURAT MASUK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Gubernur Bali No. 44 Tahun 2015 Tentang Sistem Informasi Pengelolaan Surat Menyurat di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali; c. Peraturan Gubernur Bali No. 6 Tahun 2020 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali
2	Persyaratan Pelayanan	a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan ke alamat : Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No.1, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali)
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A([Masyarakat dan Instansi Umum]) -- (a) --> B[Biro Umum dan Protokol Setda Prov Bali (register melalui sistem e-office)] B -- (b) --> C[Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah, Asisten I, II, III dan Staff Ahli] C -- (c) --> D[OPD Pemprov Bali] D -- (d) --> A C -- (d) --> A C -- (e) --> B D -- (e) --> B </pre>

- a. Masyarakat dan Instansi Umum menyampaikan surat melalui Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali dengan tujuan Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah, Asisten I, II, III, dan Staff Ahli.
- b. Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali meregister dan mendistribusikan surat masuk ke sistem e-office sesuai dengan tujuan surat (tujuan surat diantaranya : Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah, Asisten I, II, dan III, Staff Ahli, Biro-biro yang berada di Sekretariat Daerah Provinsi Bali).
- c. Surat masuk yang sudah mendapat instruksi atau disposisi dari pimpinan diteruskan sesuai dengan tujuan disposisi.
- d. Surat masuk yang sudah mendapat instruksi atau disposisi, ditindak lanjuti oleh para Pimpinan OPD Provinsi dengan mengkoordinasikan surat masuk, instruksi atau disposisi dengan pengirim surat (Masyarakat dan Instansi Umum).
- e. Pengirim Surat (Masyarakat dan Instansi Umum) berkoordinasi perihal surat masuk sesuai dengan tujuan surat, instruksi atau disposisi.



- a. Disposisi Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah, Asisten I, II, III, dan Staff Ahli serta surat masuk OPD Pemerintah Provinsi Bali diinput melalui sistem e-office.
- b. Disposisi dan surat masuk yang sudah diinput melalui sistem e-office dapat

		<p>diakses dan ditindak lanjuti oleh Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali melalui usernamenya.</p> <p>c. Disposisi dan surat masuk yang sudah terinput melalui sistem e-office ditindak lanjuti dan diproses oleh Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali, lalu dikoordinasikan dengan pengirim surat atau sesuai dengan intruksi atau isi disposisi.</p> <p>d. Disposisi dan Surat masuk yang ditujukan kepada Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali, akan diproses dan ditindaklanjuti yang nantinya akan dikoordinasikan dengan pengirim surat.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima</p> <p>b. Jika pengirim surat datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi.</p>
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	<p>Informasi yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (<i>hardcopy/ softcopy document</i>), antara lain :</p> <p>a. Tanda terima dari petugas yang di berikan kepada pengirim surat (masyarakat umum dan instansi umum).</p> <p>b. Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan.</p>
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang ber-AC, meja, kursi, Komputer dengan akses internet</p> <p>b. Printer dot matrix</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Scanner</p> <p>e. Pesawat telepon</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.</p>
9	Pengawasan internal	<p>a. Supervisi Atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat.</p> <p>c. Dilaksanakan secara kontinu dan berkelanjutan.</p>
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Email : biroup@baliprov.go.id</p> <p>b. Facebook : Biro Umum dan Protokol Setda Prov. Bali.</p> <p>c. Kotak Pengaduan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p>

		d. Website https://biroup.baliprov.go.id e. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 3 orang petugas
12	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan.

Bali, 2 Juni 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Rumah Tangga	:	
2	Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Persuratan	:	

B. STANDAR PELAYANAN HIBAH DAN BANTUAN SOSIAL

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Gubernur Bali No. 3 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pemberian Hibah Dan Bantuan Sosial;
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan ke alamat : Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No.1, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali)
4	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Masyarakat Umum (f)]) -- (a) --> B[Biro Umum dan Protokol Setda Prov Bali meregister di e-office] B -- (b) --> C[Gubernur, Wakil Gubernur, Sekretaris Daerah] C -- (c) --> D[Biro Umum dan Protokol Setda Prov Bali meregister di eplan] D -- (d) --> E[OPD Pemprov Bali] E -- (e) --> A E -- (f) --> A </pre> <ul style="list-style-type: none"> a. Masyarakat Umum mengajukan dan mengantarkan proposal hibah bansos ke Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali. b. Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali meregister proposal hibah bansos yang diajukan ke e-office. Dan mendistribusikan proposal hibah bansos sesuai dengan tujuannya. c. Disposisi dari pimpinan perihal pengelola proposal hibah bansos kepada OPD Pemprov Bali terkait akan diregister oleh Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali di e-plan.

		<p>d. Proposal hibah bansos akan didistribusikan ke OPD Pemprov Bali terkait sesuai dengan isi disposisi.</p> <p>e. Proposal hibah bansos yang sudah mendapat instruksi atau disposisi, ditindak lanjuti oleh para Pimpinan OPD Provinsi Bali mengkoordinasikan dengan pengirim Proposal hibah bansos (Masyarakat Umum).</p> <p>f. Pengirim Proposal hibah bansos (Masyarakat Umum) berkoordinasi perihal tindak lanjut dari Proposal hibah bansos dengan tujuan Proposal hibah bansos, instruksi atau disposisi.</p> <div data-bbox="760 750 1247 1273" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A([Hibah Bansos Anggota DPRD Prov Bali (d)]) -- (a) --> B[Biro Umum dan Protokol Setda Prov Bali meregister di e-plan] B -- (b) --> C[OPD Pemprov Bali] C -- (c) --> A C -- (d) --> B </pre> </div> <p>a. Anggota DPRD Provinsi Bali mengajukan dan mengantarkan proposal hibah bansos ke Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali.</p> <p>b. Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali meregister proposal hibah bansos yang diajukan ke e-plan, dan mendistribusikan proposal hibah bansos sesuai dengan Pengelola OPD Pemprov Bali terkait.</p> <p>c. Proposal hibah bansos ditindak lanjuti oleh para Pimpinan OPD Provinsi Bali dan mengkoordinasikan dengan pengirim Proposal hibah bansos (Anggota DPRD Provinsi Bali).</p> <p>d. Pengirim Proposal hibah bansos (Anggota DPRD Provinsi Bali) berkoordinasi perihal tindak lanjut dari Proposal hibah bansos dengan pengelola hibah bansos OPD terkait.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Hibah Bansos induk dan perubahan yang dikirim anggota DPRD Provinsi Bali di register melalui e-plan oleh Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali, penerimaan Hibah Bansos induk terakhir</p>

		<p>tanggal 31 Maret, dan Hibah Bansos perubahan tanggal 30 Juni.</p> <p>b. Informasi Hibah dan Bansos yang dikirim oleh masyarakat umum disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima.</p>
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	<p>Informasi yang diperlukan secara tertulis (<i>hardcopy/softcopy document</i>), antara lain :</p> <p>a. Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan.</p> <p>b. Surat Pengantar Hibah dan Bantuan Sosial untuk OPD terkait</p>
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruangan ber-AC, meja, kursi, Komputer dengan akses internet</p> <p>b. Printer</p> <p>c. Scanner</p> <p>d. Pesawat telepon</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.</p>
9	Pengawasan internal	<p>a. Supervisi Atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat.</p> <p>c. Dilaksanakan secara kontinu dan berkelanjutan.</p>
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Email : biroup@baliprov.go.id</p> <p>b. Facebook : Biro Umum dan Protokol Setda Prov. Bali.</p> <p>c. Kotak Pengaduan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>d. Website https://biroup.baliprov.go.id</p> <p>e. SP4N LAPOR.</p>
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 4 orang petugas
12	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya

14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

Bali, 2 Juni 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Rumah Tangga	:	
2	Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Persuratan	:	

C. STANDAR PELAYANAN PERJALANAN DINAS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Gubernur Bali Nomor 69 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2018 tentang Perjalanan Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali;
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan ke alamat : Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No.1, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), (informasi yang diminta dalam kewenangan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali)
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan] -- (a) --> B[Sekretaris Daerah Provinsi Bali] B -- (b) --> C[Kepala Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali] C -- (c) --> D[Kepala Bagian Rumah Tangga] D -- (d) --> E[Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Persuratan] E -- (e) --> F[Petugas memberikan layanan Perjalanan Dinas] F -- (f) --> A </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> a. Masyarakat dan Organisasi Perangkat Daerah menyampaikan surat permohonan perjalanan dinas resmi ditujukan kepada Sekretaris Daerah Provinsi Bali. b. Sekretaris Daerah Provinsi Bali mendisposisikan surat permohonan perjalanan dinas yang telah di ACC kepada Kepala Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali. c. Kepala Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali mendisposisikan surat permohonan

		<p>perjalanan dinas kepada Kepala Bagian Rumah Tangga untuk di proses.</p> <p>d. Kepala Bagian Rumah Tangga mendisposisikan surat permohonan perjalanan dinas kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Persuratan untuk ditindaklanjuti.</p> <p>e. Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Persuratan menugaskan pegawai yang berkompeten untuk melaksanakan tugas memberikan data dan informasi ke pengguna layanan.</p> <p>f. Pengguna Layanan dapat berkoordinasi dengan pegawai yang membidangi perjalanan dinas pada Sub Bagian Tata Usaha dan Persuratan dengan datang langsung ke Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Informasi disampaikan maksimal 2 hari sejak surat permohonan diterima</p> <p>b. Proses penyelesaian administrasi akan diselesaikan paling lambat 7 hari setelah melakukan perjalanan.</p>
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	<p>Informasi yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (<i>hardcopy/softcopy document</i>), antara lain :</p> <p>a. Produk-produk peraturan atau kebijakan lain.</p> <p>b. Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan.</p>
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu</p> <p>b. Komputer dengan akses internet</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Pesawat telepon</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi SDM yang telah dilatih untuk menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.</p>
9	Pengawasan internal	<p>a. Supervisi Atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat.</p> <p>c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.</p>
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Email : biroup@baliprov.go.id</p> <p>b. Facebook : Biro Umum dan Protokol Setda Prov. Bali.</p> <p>c. Kotak Pengaduan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>d. Website https://biroup.baliprov.go.id</p>

		e. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 4 orang petugas
12	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan secara lengkap, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Bali, 2 Juni 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Rumah Tangga	:	
2	Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Persuratan	:	

D. STANDAR PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 7 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah;</p> <p>b. Peraturan Gubernur Bali No. 107 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Bali;</p> <p>c. Peraturan Gubernur Bali No. 61 Tahun 2019 tentang Honorarium dan Satuan Biaya Jasa Kantor Pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan ke alamat: Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No.1, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali.</p> <p>b. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali).</p>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengguna layanan] -- (a) --> B[Kepala Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali] B -- (b) --> C[Kepala Bagian yang terkait] C -- (c) --> D[Petugas memberikan layanan makanan dan minuman] D -- (d) --> A A -- (e) --> D </pre> </div> <p>a. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>b. Kepala Biro Umum dan Protokol mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian yang bersangkutan.</p> <p>c. Kepala Bagian yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan makanan dan minuman sesuai permintaan, kemampuan keuangan daerah dan ketentuan yang berlaku.</p>

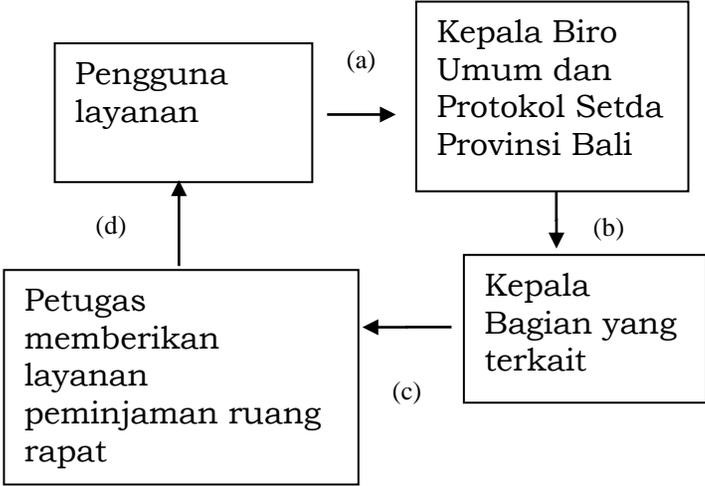
		<p>d. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan layanan makanan dan minuman kepada pengguna layanan.</p> <p>e. Pengguna Layanan melengkapi administrasi pertanggungjawaban penyediaan makanan dan minuman sesuai kewenangan.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diajukan/diterima
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Fasilitasi Penyediaan makanan dan minuman.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu</p> <p>b. Komputer dengan akses internet</p> <p>c. Printer</p> <p>d. Pesawat telepon</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>b. SDM yang cakap, komunikatif, serta memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan memiliki integritas yang tinggi.</p>
9	Pengawasan internal	<p>a. Supervisi Atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat.</p> <p>c. Dilaksanakan secara berkala, insidentil dan berkelanjutan.</p>
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Email : biroup@baliprov.go.id</p> <p>b. Facebook : Biro Umum dan Protokol Setda Prov. Bali.</p> <p>c. Kotak Pengaduan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>d. Website https://biroup.baliprov.go.id</p> <p>e. SP4N LAPOR.</p>
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap bagian
12	Jaminan pelayanan	Layanan diberikan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan penyediaan makanan dan minuman dilaksanakan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.

14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

Bali, 2 Juni 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Rumah Tangga	:	
2	Kepala Sub Bagian Urusan Dalam	:	

E. STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN RUANG RAPAT DI LINGKUNGAN SETDA PROVINSI BALI

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 7 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah;</p> <p>b. Peraturan Gubernur Bali No. 107 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Bali;</p> <p>c. Peraturan Gubernur Bali No. 61 Tahun 2019 tentang Honorarium dan Satuan Biaya Jasa Kantor Pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan ke alamat: Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali Jl. Basuki Rahmat No.1, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali.</p> <p>b. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali).</p>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>b. Kepala Biro Umum dan Protokol mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian yang bersangkutan.</p> <p>c. Kepala Bagian yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan peminjaman ruang rapat sesuai ketentuan</p>

		yang berlaku. d. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan layanan fasilitasi ruang rapat kepada pengguna layanan.
4	Jangka waktu penyelesaian	Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Fasilitasi penyediaan ruang rapat Sekretariat Daerah Provinsi Bali
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Proyektor dan layar proyektor c. Sound Sistem
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali. b. SDM yang cakap, komunikatif, serta memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan memiliki integritas yang tinggi.
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara berkala, insidental dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Email : biroup@baliprov.go.id b. Facebook : Biro Umum dan Protokol Setda Prov. Bali. c. Kotak Pengaduan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali. d. Website https://biroup.baliprov.go.id e. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap bagian
12	Jaminan pelayanan	Layanan diberikan secara lengkap, terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan fasilitasi ruang rapat dilaksanakan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.

14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

Bali, 2 Juni 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Rumah Tangga	:	
2	Kepala Sub Bagian Urusan Dalam	:	

F. STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN KENDARAAN DINAS

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Permendagri No. 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Barang Milik Negara; c. Permendagri No. 1 Tahun 2019 tentang Penyusutan Barang Milik Negara; d. Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 7 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; e. Peraturan Gubernur Bali No. 110 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Bali No. 52 Tahun 2009 tentang Standarisasi dan Prasarana Kerja Pemerintah Provinsi Bali.
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan ditujukan ke alamat: Kepala Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali, Jl. Basuki Rahmat No.1, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali).
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Pengguna layanan] -- (a) --> B[Kepala Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali] B -- (b) --> C[Kepala Bagian yang terkait] C -- (c) --> D[Petugas memberikan layanan peminjaman kendaraan dinas] D -- (d) --> A </pre> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menyampaikan surat resmi ditujukan kepada Kepala Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali. b. Kepala Biro Umum dan Protokol mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian yang bersangkutan. c. Kepala Bagian yang bersangkutan

		<p>menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan peminjaman kendaraan dinas sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>d. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan layanan peminjaman kendaraan dinas kepada pengguna layanan.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Informasi disampaikan maksimal 3 hari sejak surat permohonan diterima
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Fasilitasi peminjaman kendaraan dinas
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Kendaraan Dinas roda 4 (empat) dan kelengkapannya.
8	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>b. SDM yang cakap, komunikatif, serta memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan memiliki integritas yang tinggi.</p>
9	Pengawasan internal	<p>a. Supervisi Atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat.</p> <p>c. Dilaksanakan secara berkala, insidental dan berkelanjutan.</p>
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Email : biroup@baliprov.go.id</p> <p>b. Facebook : Biro Umum dan Protokol Setda Prov. Bali.</p> <p>c. Kotak Pengaduan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>d. Website https://biroup.baliprov.go.id</p> <p>e. SP4N LAPOR.</p>
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 2 orang petugas pada setiap bagian
12	Jaminan pelayanan	Layanan diberikan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan fasilitasi kendaraan dinas dilaksanakan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.

14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

Bali, 2 Juni 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Rumah Tangga	:	
2	Kepala Sub Bagian Urusan Dalam	:	

G. STANDAR PELAYANAN DATA LAPORAN KEUANGAN DAN BARANG MILIK DAERAH (BMD)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Permendagri No. 64 Tahun 2013 tentang Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrual pada Pemerintah Daerah; c. Permendagri No. 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Barang Milik Daerah;
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menyampaikan data ditujukan ke alamat: Kepala Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali, Jl. Basuki Rahmat No.1, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. b. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali).
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Petugas memberikan layanan data] -- (d) --> B[Kepala Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali] B -- (a) --> C[Kepala Bagian yang terkait] C -- (b) --> B C -- (c) --> A </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menyampaikan data resmi ditujukan kepada Kepala Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali. b. Kepala Biro Umum dan Protokol mendisposisikan data kepada Kepala Bagian yang bersangkutan. c. Kepala Bagian yang bersangkutan menugaskan kepada pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan data. d. Pejabat/pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas memberikan layanan data yang datang dari Biro-Biro.

4	Jangka waktu penyelesaian	Penyelesaian pelayanan peminjaman data atau pelayanan permohonan kepada biro-biro maksimal 3 hari sejak data diterima.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Data yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (hardcopy/softcopy dokumen), antara lain : a. Produk-produk peraturan atau kebijakan lain. b. Data lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu b. Komputer dengan akses internet c. Printer d. Pesawat telepon
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang program-program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali. b. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data Laporan Keuangan dan Laporan Barang Milik Daerah yang telah dilatih untuk menyiapkan Laporan secara lengkap, akurat, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
9	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Email : biroup@baliprov.go.id b. Facebook : Biro Umum dan Protokol Setda Prov. Bali. c. Kotak Pengaduan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali. d. Website https://biroup.baliprov.go.id e. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Maksimal 3 orang petugas pada setiap bagian
12	Jaminan pelayanan	Data diberikan secara lengkap, akurat, terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data yang disampaikan/diberikan dijamin keabsahannya

14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

Bali, 2 Juni 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Administrasi Keuangan dan Aset	:	
2	Kepala Sub Bagian Akuntansi dan Penatausahaan Aset Setda	:	

4	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Koordinasi dilaksanakan segera setelah surat permohonan masuk b. Gladi dan pengecekan kesiapan acara dilaksanakan H-1 atau J-1 sebelum pelaksanaan acara.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Tenaga protokoler dalam pengaturan acara antara lain Pembawa Acara (MC), Dirigen, dan pengatur Tata Tempat.
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Rundown acara b. Redaksi MC c. Daftar Undangan d. Label Seating Card
8	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang keprotokolan yang dilakukan oleh Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Email : biroup@baliprov.go.id b. Facebook : Biro Umum dan Protokol Setda Prov. Bali. c. Kotak Pengaduan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali. d. Website https://biroup.baliprov.go.id e. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Manimal 2 orang petugas pada setiap acara
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan keprotokolan sesuai dengan protap yang ada
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data yang disampaikan/diberikan dijamin keabsahannya

14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

Bali, 2 Juni 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Protokol	:	
2	Kepala Sub Bagian Acara	:	

I. STANDAR PELAYANAN PROTOKOLER PENGATURAN PROSESI PENYAMBUTAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang No. 9 Tahun 2010 Tentang Keprotokolan;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah No 39 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 9 tahun 2010 tentang Keprotokolan;</p>
2	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pengguna Layanan menyampaikan data ditujukan ke alamat: Kepala Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali, Jl. Basuki Rahmat No.1, Sumerta Kelod, Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali.</p> <p>b. Pengguna Layanan datang langsung ke Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali (sesuai alamat diatas), (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali).</p>
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengguna layanan] -- (a) --> B[Kepala Biro Umum dan Protokol Setda Provinsi Bali] B -- (b) --> C[Kepala Bagian yang terkait] C -- (c) --> D[Petugas memberikan layanan keprotokolan] D -- (d) --> C A <--> D B <--> C </pre> </div> <p>a. Pengguna Layanan menyampaikan data resmi ditujukan kepada Kepala Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.</p> <p>b. Kepala Biro Umum dan Protokol mendisposisikan data kepada Kepala Bagian yang bersangkutan.</p> <p>c. Kepala Bagian yang bersangkutan menugaskan kepada pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memberikan layanan keprotokolan terkait acara.</p> <p>d. Pejabat/pegawai yang ditunjuk berkoordinasi dengan pengguna layanan dan melaksanakan tugas keprotokolan kepada instansi yang membutuhkan petugas keprotokolan.</p>

4	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Koordinasi dilaksanakan segera setelah surat permohonan masuk b. Pengecekan sarana dan prasarana dilaksanakan H-1 atau J-2 sebelum Keberangkatan/Kedatangan.
5	Biaya	Tidak dipungut biaya
6	Produk pelayanan	Tenaga protokoler dalam pengaturan prosesi penyambutan untuk Kedatangan/Keberangkatan
7	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang VIP Room Bandara b. Kendaraan Antar/Jemput dari/ke Pesawat
8	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan di bidang keprotokolan yang dilakukan oleh Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali.
9	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi Atasan langsung. b. Dilakukan pengawasan internal oleh Inspektorat. c. Dilaksanakan secara kontinyu dan berkelanjutan.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Email : biroup@baliprov.go.id b. Facebook : Biro Umum dan Protokol Setda Prov. Bali. c. Kotak Pengaduan Biro Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Bali. d. Website https://biroup.baliprov.go.id e. SP4N LAPOR.
11	Jumlah pelaksana	Manimal 2 orang petugas pada setiap acara
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan keprotokolan sesuai dengan protap yang ada
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data yang disampaikan/diberikan dijamin keabsahannya

14	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

Bali, 2 Juni 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1	Kepala Bagian Protokol	:	
2	Kepala Sub Bagian Penyambutan	:	

KEPALA BIRO UMUM DAN PROTOKOL
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BALI,

ANAK AGUNG NGURAH OKA SUTHA DIANA
NIP. 19631022 199108 1 001

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BIRO UMUM DAN
PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI BALI
TANGGAL 2 JUNI 2020 NOMOR 11817
TAHUN 2020 TENTANG STANDAR
PELAYANAN PADA BIRO UMUM DAN
PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI BALI

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN
SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH
DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK
MENEPA TI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA
SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-
UNDANGAN YANG BERLAKU”

KEPALA BIRO UMUM DAN PROTOKOL
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI BALI,

ANAK AGUNG NGURAH OKA SUTHA DIANA
NIP. 19631022 199108 1 001