



PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH

SEKRETARIAT DAERAH

Jln. Veteran No. 70, Kel. Kapalo Koto Dibalai Kec. Payakumbuh Utara, Kode Pos 26211
Telp (0752) 92601 & 92957 Fax (0752) 93279, www.payakumbuhkota.go.id

KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA PAYAKUMBUH

Nomor : 000.8.3.2/ 83 /Setda-Pyk/2025

T E N T A N G

STANDAR PELAYANAN PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA PAYAKUMBUH

SEKRETARIS DAERAH KOTA PAYAKUMBUH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;;
- b. bahwa guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Daerah tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 56 Tahun 2024 tentang Kota Payakumbuh di Provinsi Sumatera Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 162, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6977);

4. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 17 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2016 Nomor 17, Tambahan Lembaran Daerah Kota Payakumbuh Nomor 25);
7. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan Dan Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2014 Nomor 56) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 25 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan Dan Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2015 Nomor 25);
8. Peraturan Wali Kota Nomor 43 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah (Berita Daerah Kota Payakumbuh Tahun 2021 Nomor 43);.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Keputusan Sekretaris Daerah Kota Payakumbuh tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU tercantuim dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KETIGA Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi :
1. Permintaan Data dan Informasi
 2. Permohonan Konsultasi
 3. Pengajuan Bantuan Hibah
 4. Penanganan Pengaduan
 5. Pelayanan Surat Menyurat (surat masuk)
 6. Peminjaman ruang rapat/aula/gedung

7. Asistensi Penataan Kelembagaan Perangkat Daerah
8. Asistensi Akuntabilitas dan Reformasi Birokrasi
9. Asistensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik
10. Asistensi Penyusunan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja.
11. Asistensi Penyusunan Standar Operasional Prosedur
12. Penerimaan Tamu dan Penyediaan Jamuan Tamu
13. Permintaan Tanda Tangan Kepala Daerah dan Sekretaris Daerah
14. Permohonan Audiensi
15. Permohonan Fasilitas Petugas Pembawa Acara
16. Pemilihan Penyedia Barang/Jasa
17. Pendaftaran dan Verifikasi Akun Baru Penyedia Barang/Jasa
18. Permintaan Akses Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)
19. Pendampingan Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa
20. Pembinaan Pelaku Pengadaan Barang/Jasa
21. Permohonan Bantuan Hukum
22. Pendampingan Penyusunan Produk Hukum Daerah
23. Standar Pelayanan Fasilitas Penetapan Surat Keputusan Wali Kota/ Sekretaris Daerah
24. Permohonan Magang/PKL
25. Pendampingan Penyelenggaraan Kerja Sama Daerah

KEEMPAT : Standar Pelayanan pada Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh sebagaimana terdapat dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Payakumbuh

pada tanggal 11 Maret 2025

SEKRETARIS DAERAH KOTA PAYAKUMBUH,



RIDA ANANDA

LAMPIRAN KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH
KOTA PAYAKUMBUH
NOMOR : 000.8.3.2/83/ Setda-Pyk/2025
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA
SEKRETARIAT DAERAH KOTA PAYAKUMBUH

1. Standar Pelayanan Permintaan Data Dan Informasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Pengguna layanan menyampaikan permohonan tertulis kepada Sekretaris Daerah c.q Kepala Bagian.....(sesuai dengan kebutuhan informasi) Jl. Veteran No. 70 Kelurahan Kapalo Koto Dibalai, Kecamatan Payakumbuh Utara; atau 2. Datang langsung ke Kantor Balaikota Payakumbuh 3. Data dan informasi yang diminta tidak termasuk dalam data informasi publik yang dikecualikan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan datang langsung dan/atau menyampaikan surat permintaan data dan informasi Sekretaris Daerah/Asisten mendisposisi kabag terkait untuk menindaklanjuti permintaan data Bagian memberikan data dan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan kewenangan Pengguna layanan mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan
3	Jangka waktu pelayanan	1. Melalui Surat Permohonan : jawaban 1 hari sejak surat permohonan diterima 2. Datang langsung 1 (satu) jam sejak permintaan informasi disampaikan sesuai ketersediaan dan kategori data dan informasi yang diminta
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Informasi yang diperlukan terkait bidang pelayanan yang diperlukan baik secara lisan maupun tertulis (softcopy/ hardcopy dokumen, antara lain : 1. Produk-produk peraturan atau kebijakan 2. Data dan informasi lain yang terkait dengan bidang yang diperlukan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	1. Ruang tamu; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 3. Jaringan internet,
9	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memahami tugas dan fungsi jabatan; 3. Pegawai yang memiliki pengetahuan terhadap kebijakan terkait data dan informasi yang diperlukan; 4. Pegawai yang memiliki kompetensi dalam mengelola data dan informasi; 5. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi; dan 5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai penanggung jawab data dan informasi pada setiap Bagian
12	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; 3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan 2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. Standar Pelayanan Permohonan Konsultasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Surat Permohonan, berkas/bahan yang akan dikonsultasikan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan datang langsung atau mengajukan permohonan konsultasi melalui surat atau telepon ke Bagian terkait Pejabat terkait (JF/Pelaksana) memfasilitasi konsultasi sesuai substansi yang akan dikonsultasikan Pengguna layanan menerima petunjuk/saran/masukan/ sesuai substansi yang dikonsultasikan Jika membutuhkan keputusan lebih lanjut atau bersifat kebijakan, akan diteruskan ke Kepala bagian
3	Jangka waktu pelayanan	30 menit atau sesuai kebutuhan
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Hasil konsultasi berupa analisa/ petunjuk/ saran dan/ masukan sesuai substansi yang dikonsultasikan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 adalah tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet, - Alat Tulis Kantor
9	Kompetensi Pelaksana	- Memahami peraturan perundang-undangan; - Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat; - Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa; - Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3. Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Identitas pengadu (nama, alamat, kontak), uraian pengaduan yang jelas (kejadian, waktu dan lokasi), bukti pendukung (dokumen, foto, rekaman jika ada)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan menyampaikan pengaduan baik langsung ke Bagian terkait atau melalui kanal pengaduan (kotak saran, email, surat, SP4N Lapor) Pengaduan melalui kanal pengaduan diregistrasi dan diverifikasi oleh pejabat pengelola pengaduan Pejabat pengelola pengaduan meneruskan pengaduan ke Bagian sesuai substansi aduan Bagian terkait menganalisis, merespon serta menyelesaikan pengaduan dan menyampaikan jawaban ke pengguna layanan Pengguna layanan menerima informasi tindak lanjut pengaduan
3	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari untuk respon awal, penyelesaian dan jawaban tergantung kompleksitas dan substansi aduan
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat jawaban/ laporan hasil pengaduan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 adalah tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet, - Alat Tulis Kantor
9	Kompetensi Pelaksana	- Memahami peraturan perundang-undangan; - Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat; - Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

4. Standar Pelayanan Pengajuan Bantuan Hibah

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (Service Delivery)		
1	Persyaratan	Proposal Permohonan Bantuan Hibah yang ditujukan kepada Wali Kota Payakumbuh dengan dilengkapi : 1. Rencana Anggaran Biaya (RAB); 2. SK pengurus ditandatangani oleh Walikota/ Camat/ Kemenag/Instansi/ OPD yang Membidangi; 3. Akta Notaris dan bukti terdaftar di Kemenkumhan RI bagi Instansi yang berbadan Hukum; 4. Surat Keterangan dari KUA (khusus untuk Masjid) yang berisi keterangan tentang tahun pendirian dan nomor registrasi masjid di Sistem Informasi RI; 5. Fotokopi KTP Pengurus (Ketua, Sekretaris dan Bendahara) dan NPWP Organisasi; 6. Nomor HP Pengurus (Ketua, Sekretaris dan Bendahara) 7. Surat Keterangan Domisili Organisasi/ Lembaga dari Lurah setempat; 8. Foto Kondisi Fisik Masjid dan Mushalla/ Foto Sekretariat Lembaga/ Organisasi/ Yayasan; 9. Fotokopi Rekening Bank BPD (Bank Nagari) An. Lembaga 10. Seluruh dokumen dibuat 2 (dua) rangkap ASLI disampaikan paling lambat tanggal 27 Februari Tahun n
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna layanan menyampaikan proposal hibah yang dilengkapi persyaratan ke Bagian Kesra Kota payakumbuh] --> B[Bagian Kesra melakukan verifikasi kelengkapan persyaratan dan monitoring serta verifikasi lapangan]; B --> C[Bagian Kesra menyusun rekomendasi menyampaikan ke Sekretaris Daerah selaku kepala perangkat daerah]; C --> D[Sekretaris Daerah memberikan rekomendasi lembaga yang akan memperoleh bantuan hibah dan menyampaikan ke TAPD]; D --> E[Rekomendasi akan dibahas oleh TAPD, jika disetujui akan ditetapkan dengan keputusan wali kota tentang penerima bantuan hibah tahun n+1]; E --> F[Wali Kota menerbitkan keputusan tentang penerima bantuan hibah lembaga/ organisasi bidang pendidikan dan keagamaan/ masjid ke tahun n+1]; F --> G[Bagian Kesra menyampaikan informasi kepada penerima bantuan hibah untuk mempersiapkan administrasi pencairan dana bantuan hibah]; G --> H[Pengguna layanan yang telah ditetapkan menerima bantuan hibah];</pre>
3	Jangka waktu pelayanan	1 tahun hingga diterbitkan keputusan wali kota
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	- Informasi terkait mekanisme penyaluran bantuan hibah - Surat Keputusan Wali Kota tentang Penerima Bantuan Hibah Untuk Lembaga/ Organisasi Bidang Pendidikan Dan Keagamaan/ Masjid/ Mushalla

NO	KOMPONEN	URAIAN
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 adalah tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 4. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet, - Alat Tulis Kantor
9	Kompetensi Pelaksana	- Memahami peraturan perundang-undangan; - Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat; - Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa; - Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

5. Standar Pelayanan Surat Menyurat (surat masuk)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Surat masuk ditujukan kepada Walikota atau Sekretaris Daerah
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan menyampaikan surat masuk ke Bagian Umum Pelaksana bagian umum melakukan pencatatan surat masuk ke dalam agenda surat Surat dinaikan secara berjenjang ke Kabag Umum, Asisten dan pimpinan (Sekda dan Wali Kota) sesuai maksud surat Pimpinan memberikan disposisi dan diserahkan ke ajudan untuk didistribusikan Ajudan menyampaikan surat yang telah didisposisi ke PD/ unit kerja terkait Pengguna layanan (PD/ unit kerja terkait) menerima disposisi surat masuk
3	Jangka waktu pelayanan	1. Pencatatan surat masuk maksimal 15 (lima belas) menit; 2. Penyampaian surat yang sudah didisposisi 1 (satu) hari, tergantung lama proses disposisi pimpinan
4	Biaya/ tarif	Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	1. Jasa administrasi agendaris suraJasa layanan distribusi surat
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	1. Ruang tamu; 2. Meja dan kursi; 3. Agenda surat menyurat 4. Komputer; 5. Printer; 3. Jaringan internet,
9	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; - Pegawai yang memahami tugas dan fungsi jabatan; - Pegawai yang memiliki kompetensi dalam mengelola surat menyurat;
10	Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pengelola surat menyurat
12	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; 3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pencatatan surat masuk dilaksanakan paling lambat hari yang bersangkutan; 2. Pemberian layanan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

6. Standar Pelayanan Peminjaman Ruang Rapat/Aula

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Permohonan peminjaman ruang rapat/aula/gedung baik secara langsung maupun melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah cq. Bagian Umum
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna layanan menyampaikan permohonan peminjaman ruang rapat/aula ke Bagaian Umum] --> B[Kabag Umum menugaskan staf terkait memeriksa ketersediaan ruang rapat/aula]; B --> C[Staf memeriksa ketersediaan dan mencatat jadwal peminjaman ruang rapat/aula serta menyampaikan informasi ke pengguna layanan]; C --> D[Pengguna layanan menerima informasi ketersediaan ruang rapat/aula]; D --> A;</pre>
3	Jangka waktu pelayanan	15 (lima belas) menit
4	Biaya/ tarif	Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Informasi ketersediaan ruang rapat/aula untuk dipinjamkan/digunakan.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kota Payakumbuh; - Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Agenda surat menyurat - Komputer; - Printer; - Jaringan internet,
9	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; - Pegawai yang memahami tugas dan fungsi jabatan; - Pegawai yang memiliki kompetensi dalam mengelola surat menyurat;
10	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pengelola surat menyurat
12	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; 2. Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; 3. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pencatatan surat masuk dilaksanakan paling lambat hari yang bersangkutan; 2. Pemberian layanan dapat dipertanggungjawabkan; dan 3. Petugas yang memberikan layanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

7. Standar Pelayanan Asistensi Penataan Kelembagaan Perangkat Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Permohonan asistensi penataan kelembagaan; 2. Kajian/ telaahan terkait penataan kelembagaan; 3. Kesiadaan waktu yang disampaikan secara lisan/tertulis.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna layanan menyampaikan permohonan asistensi penataan kelembagaan ke Sekretaris Daerah cq. Bagian Organisasi] --> B[Sekda/Asisten menugaskan Bagian Organisasi untuk melakukan asistensi penataan perangkat daerah]; B --> C[Bagian Organisasi melakukan konsultasi dengan pihak terkait provinsi/pusat sebagai bahan pelaksanaan asistensi]; C --> D[Pengguna layanan menerima asistensi penataan kelembagaan perangkat daerah];</pre>
3	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari atau sesuai kebutuhan perangkat daerah
4	Biaya/ tarif	Tidak Dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Laporan rekomendasi hasil asistensi penataan kelembagaan perangkat daerah
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung maupun secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet,
9	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; - Pegawai yang memahami tugas dan fungsi jabatan; - Pegawai yang memiliki kompetensi dalam penataan kelembagaan;
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Pencatatan surat masuk dilaksanakan paling lambat hari yang bersangkutan; - Pemberian layanan dapat dipertanggungjawabkan; dan - Petugas yang memberikan layanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

8. Standar Pelayanan Asistensi Akuntabilitas dan Reformasi Birokrasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Permohonan asistensi SAKIP dan RB 2. Dokumen SAKIP dan RB Perangkat Daerah; 3. Kesiadaan waktu yang disampaikan secara lisan/tertulis..
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan datang langsung dan/atau menyampaikan surat permohonan asistensi Sekretaris Daerah/ Asisten menugaskan bagian organisasi untuk melakukan asistensi Pengguna layanan memperoleh asistensi Sakip dan RB Bagian melaksanakan asistensi Sakip dan RB
3	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari dan/atau sesuai kebutuhan dan ketersediaan waktu
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi hasil asistensi akuntabilitas kinerja dan RB
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet,
9	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; - Pegawai yang memahami tugas dan fungsi jabatan; - Pegawai yang memiliki pengetahuan terhadap kebijakan Sakip dan RB; - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi; dan - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

9. Standar Pelayanan Asistensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Permohonan asistensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2. Kesiadaan waktu yang disampaikan secara lisan/tertulis.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna layanan datang langsung dan/atau menyampaikan surat permohonan asistensi] --> B[Sekretaris Daerah/ Asisten menugaskan bagian organisasi untuk melakukan asistensi]; B --> C[Bagian melaksanakan asistensi penyelenggaraan pelayanan publik]; C --> D[Pengguna layanan memperoleh asistensi penyelenggaraan pelayanan publik];</pre>
3	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari dan/atau sesuai kebutuhan dan ketersediaan waktu
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi hasil asistensi penyelenggaraan pelayanan publik
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet,
9	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; - Pegawai yang memahami tugas dan fungsi jabatan; - Pegawai yang memiliki pengetahuan terhadap kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik; - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi; dan - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

10. Standar Pelayanan Asistensi Penyusunan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Permohonan asistensi penyusunan Anjab dan ABK 2. Kesiadaan waktu yang disampaikan secara lisan/tertulis.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan datang langsung dan/atau menyampaikan surat permohonan asistensi Sekretaris Daerah/ Asisten menugaskan bagian organisasi untuk melakukan asistensi Bagian melaksanakan asistensi penyusunan anjab, dan abk Pengguna layanan memperoleh asistensi Anjab dan ABK
3	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari dan/atau sesuai kebutuhan dan ketersediaan waktu
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi Anjab dan ABK perangkat daerah
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet,
9	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; - Pegawai yang memahami tugas dan fungsi jabatan; - Pegawai yang memiliki pengetahuan terhadap kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik; - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi; dan - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

11. Standar Pelayanan Asistensi Penyusunan Standar Operasional Prosedur

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	1. Permohonan asistensi penyusunan Standar Operasional Prosedur 2. Kesiadaan waktu yang disampaikan secara lisan/tertulis.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna layanan datang langsung dan/atau menyampaikan surat permohonan asistensi] --> B[Sekretaris Daerah/ Asisten menugaskan bagian organisasi untuk melakukan asistensi]; B --> C[Bagian melaksanakan asistensi penyusunan SOP]; C --> D[Pengguna layanan memperoleh asistensi SOP];</pre>
3	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari dan/atau sesuai kebutuhan dan ketersediaan waktu
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi SOP perangkat daerah
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet,
9	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; - Pegawai yang memahami tugas dan fungsi jabatan; - Pegawai yang memiliki pengetahuan terhadap kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik; - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi; dan - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

12. Standar Pelayanan Penerimaan Tamu dan Penyediaan Jamuan Tamu

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Surat pemberitahuan atau permohonan kunjungan tamu
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan menyampaikan surat pemberitahuan/permohonan kunjungan Sekretaris Daerah/Asisten menugaskan bagian umum dan bagian lain yang terkait untuk memfasilitasi penerimaan dan jamuan tamu Pengguna layanan memperoleh fasilitasi kunjungan tamu Bagian Umum dan Bagian terkait lainnya menerima dan memfasilitasi kunjungan tamu
3	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari dan/atau sesuai kebutuhan dan ketersediaan waktu
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Fasilitasi kunjungan tamu
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi;
9	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi; dan - Pegawai yang kompeten dalam menerima tamu sesuai dengan kebutuhan
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung

NO	KOMPONEN	URAIAN
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

13.Standar Pelayanan Permintaan Tanda Tangan Wali Kota/Wakil Wali Kota dan Sekretaris Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	- Dokumen yang akan ditandatangani sudah diparaf oleh pejabat yang berwenang - Untuk dokumen produk hukum daerah melalui Bagian Hukum
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan menyampaikan surat/dokumen yang sudah diparaf ke Asisten terkait Asisten memeriksa dan memaraf surat/dokumen dan diteruskan ke Sekretaris Daerah 1. Sekda memeriksa dan menandatangani surat/dokumen; 2. Sekda memeriksa dan memaraf surat/dokumen dan diteruskan ke Wali Kota/ Wakil Wali Kota Wali Kota/ Wakil Wali Kota memeriksa dan menandatangani surat/dokumen Ajudan Wali Kota/ Wakil Wali Kota/ Sekda menyampaikan surat/dokumen yang telah ditandatangani Pengguna layanan menerima surat/dokumen yang telah ditandatangani
3	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari dan/atau sesuai proses penandatanganan oleh Wali Kota/Wakil Wali Kota/Sekda
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat/ Dokumen yang telah ditandatangani Wali Kota/Wakil Wali Kota/Sekda
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi;
9	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Pegawai yang kompeten dalam proses sesuai dengan kebutuhan
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

14. Standar Pelayanan Permohonan Audiensi

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Surat permohonan audiensi dengan pimpinan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna layanan menyampaikan permohonan audiensi ke Bagian Protokoler] --> B[Bagian Protokoler memeriksa jadwal kegiatan pimpinan]; B --> C[Bagian protokoler menyampaikan ke pimpinan terkait pelaksanaan audiensi dan mencatat jadwal sesuai kesediaan waktu pimpinan]; C --> D[Bagian Protokoler memfasilitasi pelaksanaan audiensi dengan pengguna layanan sesuai jadwal yang ditentukan]; D --> E[Pengguna layanan melakukan audiensi dengan pimpinan];</pre>
3	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari dan/atau sesuai kesediaan waktu pimpinan
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Laporan hasil audiensi dengan pimpinan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kota Payakumbuh; - Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi; dan - Pegawai yang kompeten dalam fasilitasi audiensi
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat

NO	KOMPONEN	URAIAN
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

15.Standar Pelayanan Permohonan Fasilitas Petugas Pembawa Acara

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Permohonan Fasilitas Pembawa Acara
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna layanan menyampaikan permohonan fasilitas petugas/perengkapan acara ke Bagian Organisasi] --> B[Kepala Bagian Protokoler menugaskan pegawai yang kompeten]; B --> C[Petugas/ pegawai yang ditunjuk melaksanakan tugas yang diberikan kepada pengguna layanan]; C --> D[Pengguna layanan menerima fasilitas petugas acara];</pre>
3	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari dan/atau sesuai kesediaan waktu pimpinan
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Fasilitas pembawa acara
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	- Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi; dan - Pegawai yang kompeten dalam fasilitas pembawa acara
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

16. Standar Pelayanan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Dokumen Persiapan Pengadaan yang terdiri dari HPS, Spesifikasi Teknis/KAK dan Rancangan Kontrak
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan (PPK) menyampaikan permohonan fasilitasi pemilihan penyedia barang/jasa dan dokumen persiapan pengadaan ke Kabag PBJ Dalbang/ Kanit PBJ Kabag PBJ/ Kanit PBJ menugaskan Pokja Pemilihan untuk menyusun dokumen pemilihan penyedia Pokja mengumumkan rencana pemilihan penyedia barang/jasa sesuai jenis pengadaan (pengadaan langsung/tender/penunjukan langsung melalui aplikasi SPSE) Pokja mengumumkan dan menetapkan penyedia hasil pemilihan dan menyerahkan ke PPK Pengguna layanan (PPK) menerima hasil pemilihan penyedia dan menyusun kontrak dengan penyedia
3	Jangka waktu pelayanan	• 1-5 hari kerja untuk e-purchasing • 3-10 hari kerja untuk pengadaan langsung • 5-15 hari kerja untuk penunjukan langsung • 10-20 hari kerja untuk tender cepat • 30-60 hari kerja untuk tender terbuka
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Hasil pemilihan penyedia
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian PBJ dan Dalbang Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang Jasa; 4. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet,
9	Kompetensi Pelaksana	- Memahami aturan-aturan terkait pelaksanaan kegiatan, pelaksanaan pengadaan barang/jasa; - Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat; - Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Hasil Pemilihan Penyedia dapat ditindak lanjuti; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

17. Standar Pelayanan Pendaftaran dan Verifikasi Akun Baru Penyedia Barang/Jasa

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Surat permohonan, Kartu Identitas, NPWP, Akta Perusahaan, Izin Usaha/NIB
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan mengakses portal SPSE dan melakukan registrasi akun dengan mengunggah persyaratan Kabag PBJ/ Kanit PBJ menugaskan petugas untuk melakukan verifikasi permohonan akun pada SPSE Petugas melakukan verifikasi dokumen persyaratan dan melakukan klarifikasi ke pengguna layanan jika ada kekurangan data Pengguna layanan menerima pemberitahuan status verifikasi dan panduan penggunaan akun yang telah disetujui
3	Jangka waktu pelayanan	30 (tiga puluh) menit jika dokumen persyaratan lengkap dan sesuai
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Akun Penyedia Barang/Jasa
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian PBJ dan Dalbang Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang Jasa; 4. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet,
9	Kompetensi Pelaksana	- Memahami aturan-aturan terkait pelaksanaan kegiatan dan pelaksanaan pengadaan barang/jasa; - Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat; - Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa; - Mampu mengoperasionalkan komputer dan aplikasi pengadaan barang/jasa;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

18. Standar Pelayanan Permintaan Akses Pengguna Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Surat permohonan, Kartu Identitas, NPWP, Akta Perusahaan, Izin Usaha/NIB, email dan nomor telepon aktif untuk dapat dihubungi
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan mengajukan permintaan akses SPSE melalui formulir online/offline dan melengkapi persyaratan ke Bagian PBJ & Dalbang Kabag PBJ/ Kanit PBJ menugaskan petugas untuk melakukan verifikasi dokumen Petugas melakukan verifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diajukan, jika valid akan dibuatkan akun SPSE dan dikirim ke email pengguna layanan Pengguna layanan menerima pemberitahuan resmi akun SPSE melalui email
3	Jangka waktu pelayanan	15 (lima belas) menit sejak dokumen lengkap diterima
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Akun pengguna SPSE yang aktif dan dapat digunakan untuk mengikuti proses pengadaan
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian PBJ dan Dalbang Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang Jasa; 4. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet,
9	Kompetensi Pelaksana	- Memahami aturan-aturan terkait pelaksanaan kegiatan dan pelaksanaan pengadaan barang/jasa; - Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat; - Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa; - Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi pengadaan barang/jasa;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

19. Standar Pelayanan Pendampingan Pelaksanaan Pengadaan Barang/ Jasa

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Surat permohonan, dokumen pendukung terkait paket pengadaan (RUP), HPS, Spesifikasi teknis dll)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan mengajukan permohonan pendampingan melalui surat atau lisan ke Bagian PBJ & Dalbang Kabag PBJ/ Kanit PBJ menugaskan petugas untuk melakukan verifikasi dokumen dan menetapkan jadwal pendampingan Petugas melakukan verifikasi dan melaksanakan pendampingan pelaksanaan pengadaan barang/jasa Pengguna layanan menerima pendampingan pelaksanaan pengadaan barang/jasa sesuai dengan jadwal yang ditetapkan
3	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari disesuaikan dengan kompleksitas kegiatan pengadaan
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Dokumen pengadaan yang sesuai regulasi, rekomendasi teknis untuk perbaikan proses pengadaan barang/jasa
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian PBJ dan Dalbang Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang Jasa 4. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet,
9	Kompetensi Pelaksana	- Memahami aturan-aturan terkait pelaksanaan kegiatan dan pelaksanaan pengadaan barang/jasa; - Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat; - Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa; - Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi pengadaan barang/jasa;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

20.Standar Pelayanan Pembinaan Pelaku Pengadaan Barang/Jasa

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Surat permohonan, kartu identitas dan atau dokumen legal usaha
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan mengajukan permohonan pembinaan ke Bagian PBJ & Dalbang Kabag PBJ/ Kanit PBJ menugaskan petugas untuk melakukan verifikasi dokumen dan menetapkan jadwal pembinaan Petugas melakukan verifikasi dan melaksanakan pembinaan (bimbingan teknis, konsultasi, asistensi dokumen). Pengguna layanan menerima pelaksanaan pembinaan pelaku pengadaan barang/jasa sesuai dengan jadwal yang ditetapkan
3	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari sesuai dengan jadwal yang ditetapkan
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Rekomendasi tindak lanjut untuk peningkatan kompetensi
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian PBJ dan Dalbang Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang Jasa 4. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet,
9	Kompetensi Pelaksana	- Memahami aturan-aturan terkait pelaksanaan kegiatan dan pelaksanaan pengadaan barang/jasa; - Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat; - Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa; - Mampu mengoperasionalkan komputer dan aplikasi pengadaan barang/jasa; - Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

21.Standar Pelayanan Permohonan Bantuan Hukum

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Surat permohonan bantuan hukum, fotocopy identitas pemohon (KTP/KK) dokumen pendukung terkait perkara (surat panggilan, gugatan, bukti-bukti) dan surat kuasa apabila diwakilkan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan mengajukan permohonan bantuan hukum beserta dokumen persyaratan ke Bagian Hukum Kabag Hukum menugaskan petugas untuk melakukan verifikasi kelengkapan dokumen dan melakukan analisis kelayakan permohonan Pengguna layanan menerima pendampingan hukum (litigasi/non-litigasi) Jika memenuhi syarat bantuan hukum akan dilakukan penunjukan tim/advokat yang akan mendampingi
3	Jangka waktu pelayanan	- Maksimal 14 hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap untuk penunjukan tim bantuan hukum - Waktu pendampingan mengikuti proses hukum yang berlaku
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Dokumen pendampingan (legal opinion, draft gugatan/jawaban, laporan hasil); surat penunjukan pendamping hukum dan layanan konsultasi hukum.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-undang No 8 Tahun 1981 Tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet, - Alat Tulis Kantor
9	Kompetensi Pelaksana	- Pendidikan minimal sarjana terutama bidang Hukum - Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah terkait bidang hukum

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

22.Standar Pelayanan Pendampingan Penyusunan Produk Hukum Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Surat permohonan, naskah akademik, draft awal atau bahan hukum terkait
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan mengajukan usulan produk hukum yang akan dimasukkan dalam Program Pembentukan Perda/Perkada tahun berikutnya dan melengkapi persyaratan ke Bagian Hukum Bagian Hukum menyiapkan SK kepala daerah tentang Program Pembentukan Perda/Perkada Kabag Hukum dan JF terkait menyusun jadwal pendampingan teknis penyusunan produk hukum Kabag Hukum menugaskan JF terkait untuk melakukan verifikasi kelengkapan dokumen dan identifikasi kebutuhan Pengguna layanan menerima pendampingan teknis (harmonisasi, legal drafting dan finalisasi) Pengguna layanan bersama tim melakukan reviu draft akhir produk hukum sebelum pengesahan
3	Jangka waktu pelayanan	1-3 bulan tergantung produk hukum yang diajukan
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Dokumen pendampingan (legal opinion, draft gugatan/jawaban, laporan hasil); surat penunjukan pendamping hukum dan layanan konsultasi hukum.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang- Undangan; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet, - Alat Tulis Kantor
9	Kompetensi Pelaksana	- Pendidikan minimal sarjana terutama bidang Hukum - Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah terkait bidang hukum

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

23.Standar Pelayanan Fasilitas Penetapan Surat Keputusan Wali Kota/ Sekretaris Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Surat permohonan, rancangan surat keputusan Wali Kota/ Sekretaris Daerah
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan mengajukan permohonan yang dilengkapi draft SK yang diajukan ke Bagian Hukum ➔ Bagian Hukum melaksanakan pengkajian draft SK yang diajukan ➕ Pengguna layanan menyampaikan hasil perbaikan draft SK yang telah diparaf sebanyak 3 (tiga) rangkap (1 rangkap diparaf perlembar ➔ Pengguna layanan melakukan perbaikan dan finalisasi draft SK sesuai hasil koreksi Bagian Hukum ➕ Bagian Hukum mengajukan draft SK yang telah diperbaiki ke Wali Kota/ Sekda untuk ditandatangani ➔ Pengguna layanan menerima SK Wali Kota/Sekda yang telah ditandatangani dan diberi nomor
3	Jangka waktu pelayanan	- Maksimal 3 (tiga) hari kerja untuk Pengkajian/ koreksi draft SK - 1 (satu) hari kerja setelah draft SK diperbaiki dan diparaf lengkap atau sesuai proses penandatanganan oleh Wali Kota/ Sekretariat Daerah
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Wali Kota/ Sekretaris Daerah yang telah ditandatangani dan diberi nomor
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang- Undangan; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet, - Alat Tulis Kantor
9	Kompetensi Pelaksana	- Pendidikan minimal sarjana terutama bidang Hukum

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Mempunyai kemampuan untuk melakukan identifikasi permasalahan, analisis, dan alternatif pemecahan masalah terkait bidang hukum; - Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

24.Standar Pelayanan Permohonan Magang/PKL

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Surat permohonan magang, kartu identitas
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pengguna layanan mengajukan permohonan magang/PKL ke Sekretaris Daerah cq. Bagian Organisasi Kota Payakumbuh Kabag Organisasi menugaskan petugas terkait untuk mendokumentasikan jadwal magang/PKL Petugas mengidentifikasi ketersediaan jadwal magang/PKL dengan kebutuhan, dan menginformasikan ke pengguna layanan Pengguna layanan menerima informasi kesediaan penempatan magang/PKL
3	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat balasan terkait informasi kesediaan menerima magang/PKL
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet, - Alat Tulis Kantor
9	Kompetensi Pelaksana	Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

25.Standar Pelayanan Pendampingan Penyelenggaraan Kerja Sama Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Penyampaian Layanan (<i>Service Delivery</i>)		
1	Persyaratan	Surat permohonan, dokumen rencana kerjasama (draft MoU atau PKS), profil mitra kerjasama (pemerintah daerah lain/ pihak ketiga), dokumen pendukung sesuai jenis kerja sama (kajian teknis, analisis manfaat)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre>graph TD; A[Pengguna layanan mengajukan permohonan dilengkapi persyaratan ke Sekretaris Daerah Kota Payakumbuh] --> B[Sekretaris Daerah menugaskan Bagian Pemerintahan untuk melakukan pembahasan dan pendampingan]; B --> C[Bagian Pemerintahan melakukan verifikasi dan kajian dokumen rencana kerjasama dan menjadwalkan pembahasan rencana kerjasama dengan Tim Kerjasama Daerah]; C --> D[Pengguna layanan melaksanakan pembahasan draft kerjasama dengan Tim Kerjasama Daerah]; D --> E[Tim Kerjasama Daerah dengan pengguna layanan melakukan koordinasi dan sinkronisasi substansi kerjasama dengan mitra kerjasama]; E --> F[Bagian Pemerintahan melakukan finalisasi draft MoU/ Perjanjian kerjasama oelh Bagian Hukum]; F --> G[Bagian Pemerintahan memfasilitasi penandatanganan kerjasama (MoU/PKS) dengan mitra kerja sama]; G --> H[Pengguna layanan menerima dokumen MoU/PKS yang telah ditandatangani untuk dilaksanakan];</pre>
3	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) bulan/ tergantung kompleksitas kerjasama
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya/ Gratis
5	Produk Pelayanan	Dokumen MoU/ Perjanjian Kerja Sama
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh; 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : - Kotak saran - Email : setdakopyk@gmail.com - SPAN-LAPOR: lapor.go.id
B. Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)		
7	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 tentang Kerja Sama Daerah; 4. Peraturan Walikota Payakumbuh No. 43 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
8	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	- Ruang tamu; - Meja dan kursi; - Komputer; - Printer; - Jaringan internet,

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Alat Tulis Kantor
9	Kompetensi Pelaksana	- Memahami peraturan perundang-undangan terkait pelaksanaan kerja sama daerah; - Mampu menganalisa suatu persoalan dengan pendekatan yang tepat; - Mampu menyimpulkan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa; - Mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi.
10	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang - Pengawasan dan pengendalian internal pemerintah yang dilakukan oleh Inspektorat
11	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang
12	Jaminan Pelayanan	- Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; - Aparatur penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai; - Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan dan - Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapat penugasan dari atasan langsung
14	Evaluasi Kinerja Pelayanan	- Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; - Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.



SEKRETARIS DAERAH KOTA PAYAKUMBUH,



RIDA ANANDA