



**PEMERINTAH KOTA MADIUN
SEKRETARIAT DAERAH
BAGIAN UMUM**

Jalan Pahlawan, Nomor 37, Madiun, Jawa Timur, 63116
Telepon (0351) 462756, Faks (0351) 457331,
Laman : <http://www.madiunkota.go.id>

**KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN UMUM
SEKRETARIAT DAERAH KOTA MADIUN
NOMOR : 067/ 4 /401.022/2025**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN UMUM
SEKRETARIAT DAERAH KOTA MADIUN**

KEPALA BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KOTA MADIUN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Madiun.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah;

6. Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 34 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Madiun Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Madiun sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Madiun meliputi:

1. Pelayanan Administrasi Surat Masuk;
2. Pelayanan Administrasi Surat Keluar;
3. Pelayanan Pencatatan Cuti Pegawai di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Madiun;
4. Pelayanan Konsultasi dan Pengaturan Acara (Protokoler) yang dilaksanakan Pemerintah Kota Madiun;
5. Pelayanan Pinjam Ruang Rapat;
6. Pelayanan Pinjam Kendaraan Dinas; dan
7. Pelayanan Penyediaan Konsumsi Tamu dan Rapat Dinas.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Madiun
pada tanggal 2 Januari 2025

KEPALA BAGIAN UMUM
SEKRETARIAT DAERAH,

ANITA MAHARANI, S.STP, MM
Pembina (IV / a)
NIP 198304262001122001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA BAGIAN UMUM
SEKRETARIAT DAERAH KOTA MADIUN
NOMOR : 067/4 /401.022/2025
TANGGAL : 2 Januari 2025

STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN UMUM
SEKRETARIAT DAERAH KOTA MADIUN

1. Jenis Pelayanan : Pelayanan Administrasi Surat Masuk

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta tata Kerja Sekretariat Daerah - Peraturan Walikota Madiun Nomor 76 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Persyaratan pelayanan	Surat/Dokumen yang ditujukan kepada Wali Kota Madiun, Wakil Wali Kota Madiun dan Sekretaris Daerah
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Penerimaan Surat Untuk Pemerintah Kota (Wali Kota Madiun, Wakil Wali Kota Madiun, Sekretaris Daerah) dari luar (ekstern) dan dari perangkat daerah (intern) dengan datang ke Balai Kota Madiun / Bagian Umum

No.	Komponen	Uraian
		Datang ke Balai Kota Madiun/Bagian Umum ↓ Surat diterima oleh Petugas ↓ Surat dimasukkan ke dalam Agenda Surat Extern/Intern ↓ Surat Dinaikkan ke Sekda untuk mendapat disposisi (apabila untuk Sekda) / diparaf (apabila ditujukan untuk Wali Kota/Wakil Wali Kota) ↓ Paraf ↓ Surat Dinaikkan ke Wali Kota/Wakil Wali Kota ↓ Surat Dinaikkan ke Wali Kota/Wakil Wali Kota untuk mendapat Disposisi Disposisi ↓ Petugas Mencatat Disposisi dalam agenda ↓ Surat + disposisi diserahkan ke Sekretaris Daerah untuk diketahui Surat diserahkan ke kurir untuk di distribusikan 2. Penerimaan Surat Melalui Faximile/ Email/ Srikandi Surat dicetak oleh Petugas ↓ Surat dimasukkan ke dalam Agenda ↓ Surat Dinaikkan ke Sekda untuk mendapat disposisi (apabila untuk Sekda) / diparaf (apabila ditujukan untuk Wali Kota/Wakil Wali Kota) ↓ Paraf ↓ Surat Dinaikkan ke Wali Kota/Wakil Wali Kota ↓ Surat Dinaikkan ke Wali Kota/Wakil Wali Kota untuk mendapat Disposisi Disposisi ↓ Petugas Mencatat Disposisi dalam agenda ↓ Surat + disposisi diserahkan ke Sekretaris Daerah untuk diketahui Surat diserahkan ke kurir untuk di distribusikan Informasi pelacakan surat pada nomor 082 3331 555 37
4.	Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 1 (satu) hari untuk penyelesaian semua Surat

No.	Komponen	Uraian
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6.	Produk layanan	Surat Masuk yang telah didisposisi pimpinan dan disampaikan kepada Kepala Dinas
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> ATK, pesawat telepon, telepon genggam, printer, meja, kursi, dll. <u>Prasarana :</u> Instalasi listrik, telepon dan AC.
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Pelayanan Publik dan Tata Naskah Dinas, Ramah dan Komunikatif, serta mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	Dilaksanakan oleh Sub Koordinator Tata Usaha dan Keuangan dan Kepala Bagian Umum
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Datang langsung ke Bagian Umum Jl. Pahlawan No. 37 Kota Madiun - Telepon : 0351 462756 - Email : protokolmadiunkota@gmail.com - Fax : 0351. 457331 - Website : umum.madiunkota.go.id - Instagram : umumsetda_kotamadiun - Facebook : Umumsetda Kota Madiun - Kotak saran
11.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
12.	Jaminan pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas Keamanan yang berjaga di lingkungan kantor, alat pemadam kebakaran, CCTV, petunjuk arah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi oleh Kepala Bagian Umum - Review perilaku pada E-kinerja/SKP setiap bulan oleh atasan langsung

2. Jenis Pelayanan : Pelayanan Administrasi Surat Keluar

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

No.	Komponen	Uraian
		- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik - Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta tata Kerja Sekretariat Daerah - Peraturan Walikota Madiun Nomor 76 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas
2.	Persyaratan pelayanan	- Surat/dokumen yang akan diberi nomor agenda surat keluar
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Penomoran Surat Dinas dilaksanakan dengan cara : <pre>graph TD; A([Datang ke Bagian Umum]) --> B[Surat diterima oleh Petugas]; B --> C[Surat dicatatkan kedalam agenda]; C --> D[Surat dinaik/diturunkkan ke Sekretaris Daerah untuk mendapat paraf/mengetahui]; D --> E[Surat dinaikkan ke Wali Kota untuk mendapat Tanda Tangan]; E --> F[Surat yang telah ditandatangani oleh Wali Kota Madiun di serahkan kepada Petugas]; F --> G[Surat/dokumen dicatat ke dalam agenda nomor kendali surat keluar]; G --> H[Surat/dokumen telah mendapat nomor untuk diproses lebih lanjut]; H --> I[Surat/dokumen diserahkan kembali];</pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 1 (satu) hari untuk penyelesaian semua surat

No.	Komponen	Uraian
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk layanan	Surat / Dokumen yang telah diberikan nomor dan tanggal
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> ATK, pesawat telepon, printer, meja, kursi, dll. <u>Prasarana :</u> Instalasi listrik, telepon dan AC.
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan Pelayanan Publik dan Tata Naskah Dinas, Ramah dan Komunikatif, serta mampu mengoperasikan komputer
9.	Pengawasan internal	Pengawasan langsung yang dilakukan oleh Sub Koordinator Tata Usaha dan Keuangan dan Kepala Bagian Umum
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Datang langsung ke Bagian Umum Jl. Pahlawan No. 37 Kota Madiun - Telepon : 0351 462756 - Email : protokolmadiunkota@gmail.com - Fax : 0351. 457331 - Website : umum.madiunkota.go.id - Instagram : umumsetda_kotamadiun - Facebook : Umumsetda Kota Madiun - Kotak Saran
11.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
12.	Jaminan pelayanan	- Maklumat Pelayanan - Visi Misi
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas Keamanan yang berjaga di lingkungan kantor, CCTV, Alat Pemadam Kebakaran
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi oleh Kepala Bagian Umum - Review perilaku pada E-kinerja/SKP setiap bulan oleh atasan langsung

3. Jenis Pelayanan : Pelayanan Pencatatan Cuti Pegawai di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Madiun

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-

No.	Komponen	Uraian
		Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah - Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara - Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil - Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2022 - Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta tata Kerja Sekretariat Daerah
2.	Persyaratan pelayanan	Surat permohonan cuti pegawai yang telah disetujui oleh atasan langsung dari pemohon
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD A[Datang ke Bagian Umum] --> B[Mengajukan berkas cuti Sub Bagian Protokol dan Kepegawaian] B -- "Jika disetujui" --> D[Proses Surat Cuti] B -- "Jika tidak disetujui" --> C[Evaluasi dari masing-masing Bagian] C -- "Jika disetujui" --> D C -- "Jika tidak disetujui" --> E[Arahan dari Kabag Umum] E --> C </pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 1 (satu) hari
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk layanan	Surat Ijin Cuti Pegawai
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> ATK, Pedoman Tata Naskah Dinas, pesawat telepon, printer, meja, kursi, dll.

No.	Komponen	Uraian
		<u>Prasarana :</u> Instalasi listrik, telepon dan AC.
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami pedoman regulasi Cuti Pegawai, mampu mengoperasikan komputer, ramah, komunikatif
9.	Pengawasan internal	Pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Protokol dan Kepegawaian dan Kepala Bagian Umum
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Datang langsung ke Bagian Umum Jl. Pahlawan No. 37 Kota Madiun - Telepon : 0351 462756 - Email : protokolmadiunkota@gmail.com - Fax : 0351. 457331 - Website : umum.madiunkota.go.id - Instagram : umumsetda_kotamadiun - Facebook : Umumsetda Kota Madiun - Kotak saran
11.	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang
12.	Jaminan pelayanan	- Maklumat Pelayanan - Visi Misi
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas Keamanan yang berjaga di lingkungan kantor, alat pemadam kebakaran, cctv
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi oleh Kepala Bagian Umum - Review perilaku pada E-kinerja/SKP setiap bulan oleh atasan langsung

4. Jenis Pelayanan : Konsultasi dan Pengaturan Pelaksanaan Acara (Protokoler) yang dilaksanakan Pemerintah Kota Madiun

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan - Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

No.	Komponen	Uraian
		- Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta tata Kerja Sekretariat Daerah
2.	Persyaratan pelayanan	- Surat permohonan pengaturan acara/agenda kegiatan Wali Kota Madiun/Wakil Wali Kota Madiun/Sekretaris Daerah Kota Madiun
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Konsultasi dengan datang langsung ke Bagian Umum <pre>graph TD; A([Datang ke Bagian Umum]) --> B[Konsultasi dengan staf Sub Bagian Protokol]; B -- "Jika dapat diselesaikan" --> D[Hasil Konsultasi]; B -- "Tidak dapat diselesaikan" --> C[Konsultasi dengan Ka. Sub Bagian Protokol]; C -- "Jika dapat diselesaikan" --> D; C -- "Tidak dapat diselesaikan" --> E[Arahan dari Kabag Umum]; E --> C;</pre> 2. Konsultasi melalui telepon <pre>graph TD; A([Datang ke Bagian Umum]) --> B[Konsultasi dengan staf Sub Bagian Protokol]; B -- "Jika dapat diselesaikan" --> D[Hasil Konsultasi]; B -- "Tidak dapat diselesaikan" --> C[Konsultasi dengan Ka. Sub Bagian Protokol]; C -- "Jika dapat diselesaikan" --> D;</pre>

No.	Komponen	Uraian
4.	Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 30 (tiga puluh) menit
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk layanan	Hasil koordinasi dan pengaturan pelaksanaan acara secara protokoler
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> ATK, pesawat telepon, printer, meja, kursi, dll. <u>Prasarana :</u> Instalasi listrik, telepon dan AC.
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan Keprotokolan, ramah, komunikatif.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Protokol dan Kepegawaian dan Kepala Bagian Umum.
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Datang langsung ke Bagian Umum Jl. Pahlawan No. 37 Kota Madiun - Telepon : 0351 462756 - Email : protokolmadiunkota@gmail.com - Fax : 0351. 457331 - Website : umum.madiunkota.go.id - Instagram : umumsetda_kotamadiun - Facebook : Umumsetda Kota Madiun - Kotak saran
11.	Jumlah pelaksana	6 (enam) orang
12.	Jaminan pelayanan	- Maklumat Pelayanan - Visi Misi
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas Keamanan yang berjaga di lingkungan kantor, CCTV, alat pemadam kebakaran
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi oleh Kepala Bagian Umu - Review perilaku pada E-kinerja/SKP setiap bulan oleh atasan langsung

5. Jenis Pelayanan : Pelayanan Pinjam Ruang Rapat

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah - Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 34 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Madiun Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
2.	Persyaratan pelayanan	Surat Permohonan Pinjam Ruang
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Koordinasi dengan datang langsung ke Bagian Umum Datang ke Bagian Umum Koordinasi dengan staf Subkoo RT dan Perlengkapan Pengurus Ruang Jika dapat diselesaikan Hasil Koordinasi Tidak dapat diselesaikan Koordinasi dengan Sub Koor. RT dan Perlengkapan Jika dapat diselesaikan Hasil Koordinasi 2. Konsultasi melalui telepon Telepon ke Bagian Umum Koordinasi dengan staf Subkoo RT dan Perlengkapan Pengurus Ruang Hasil Koordinasi Tidak dapat diselesaikan Koordinasi dengan Sub Koor. RT dan Perlengkapan Hasil Koordinasi
4.	Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 30 (tiga puluh) menit
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)

No.	Komponen	Uraian
6.	Produk layanan	Ruang rapat beserta sarana didalamnya
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> ATK, buku register ruang rapat, telepon, fax, komputer, printer, meja, kusi, dll. <u>Prasarana :</u> Instalasi listrik, telepon dan AC.
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami alur pinjam ruang rapat, ramah, komunikatif
9.	Pengawasan internal	Pengawasan langsung yang dilakukan oleh Sub Koordinator RT dan Perlengkapan dan Kepala Bagian Umum
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Datang langsung ke Bagian Umum Jl. Pahlawan No. 37 Kota Madiun - Telepon : 0351 462756 - Email : protokolmadiunkota@gmail.com - Fax : 0351. 457331 - Website : umum.madiunkota.go.id - Instagram : umumsetda_kotamadiun - Facebook : Umumsetda Kota Madiun - Kotak saran
11.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
12.	Jaminan pelayanan	- Maklumat Pelayanan - Visi Misi
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas Keamanan yang berjaga di lingkungan kantor, alat pemadam kebakaran, cctv
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi oleh Kepala Bagian Umum - Review perilaku pada E-kinerja/SKP setiap bulan oleh atasan langsung

6. Jenis Pelayanan : Pinjam Kendaraan Dinas

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah

No.	Komponen	Uraian
		- Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 34 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Madiun Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
2.	Persyaratan pelayanan	Surat Permohonan Pinjam Kendaraan Dinas
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Koordinasi dengan datang langsung ke Bagian Umum <pre>graph TD; A([Datang ke Bagian Umum]) --> B[Koordinasi dengan staf Subkoo RT dan Perlengkapan Pengurus Ruang]; B -- "Jika dapat diselesaikan" --> D[Hasil Koordinasi]; B -- "Tidak dapat diselesaikan" --> C[Koordinasi dengan Sub Koor. RT dan Perlengkapan]; C -- "Jika dapat diselesaikan" --> D;</pre> 2. Konsultasi melalui telepon <pre>graph TD; A([Telepon ke Bagian Umum]) --> B[Koordinasi dengan staf Subkoo RT dan Perlengkapan Pengurus Ruang]; B -- "Jika dapat diselesaikan" --> D[Hasil Koordinasi]; B -- "Tidak dapat diselesaikan" --> C[Koordinasi dengan Sub Koor. RT dan Perlengkapan]; C -- "Jika dapat diselesaikan" --> D;</pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 30 (tiga puluh) menit
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk layanan	Peminjaman Kendaraan Dinas Operasional
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> ATK, buku register ruang rapat, telepon, fax, komputer, printer, meja, kusi, dll.

No.	Komponen	Uraian
		<u>Prasarana :</u> Instalasi listrik, telepon dan AC.
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami tata cara pinjam kendaraan Dinas, ramah, komunikatif
9.	Pengawasan internal	Pengawasan langsung yang dilakukan oleh Sub Koordinator RT dan Perlengkapan dan Kepala Bagian Umum
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Datang langsung ke Bagian Umum Jl. Pahlawan No. 37 Kota Madiun - Telepon : 0351 462756 - Email : protokolmadiunkota@gmail.com - Fax : 0351. 457331 - Website : umum.madiunkota.go.id - Instagram : umumsetda_kotamadiun - Facebook : Umumsetda Kota Madiun - Kotak saran
11.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
12.	Jaminan pelayanan	- Maklumat Pelayanan - Visi Misi
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas Keamanan yang berjaga di lingkungan kantor, alat pemadam kebakaran, cctv
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi oleh Kepala Bagian Umum - Review perilaku pada E-kinerja/SKP setiap bulan oleh atasan langsung

7. Jenis Pelayanan : Pelayanan Penyediaan Konsumsi Tamu dan Rapat Dinas

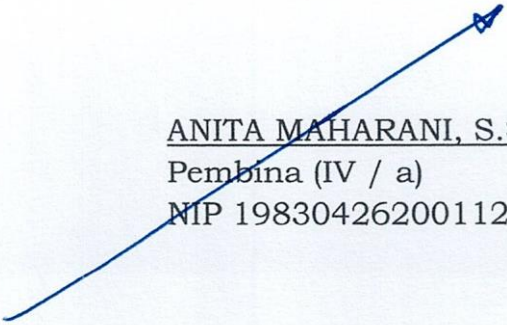
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	- Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah - Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 34 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Madiun Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan,

No.	Komponen	Uraian
		Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah
2.	Persyaratan pelayanan	Surat Pengajuan Permohonan Penyediaan Konsumsi Tamu dan Rapat Dinas
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Koordinasi dengan datang langsung ke Bagian Umum <pre>graph TD; A([Datang ke Bagian Umum]) --> B[Koordinasi dengan staf Subkoo RT dan Perlengkapan Pengurus Ruang]; B -- "Jika dapat diselesaikan" --> C[Hasil Koordinasi]; B -- "Tidak dapat diselesaikan" --> D[Koordinasi dengan Sub Koor. RT dan Perlengkapan]; D -- "Jika dapat diselesaikan" --> C;</pre> 2. Konsultasi melalui telepon <pre>graph TD; A([Telepon ke Bagian Umum]) --> B[Koordinasi dengan staf Subkoo RT dan Perlengkapan Pengurus Ruang]; B -- "Jika dapat diselesaikan" --> C[Hasil Koordinasi]; B -- "Tidak dapat diselesaikan" --> D[Koordinasi dengan Sub Koor. RT dan Perlengkapan]; D --> C;</pre>
4.	Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 30 (tiga puluh) menit
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk layanan	Pelayanan Penyediaan Konsumsi Tamu dan Rapat Dinas
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<u>Sarana :</u> Piring hidangan, nampan, gelas, telepon/faximili, meja,kursi dll. <u>Prasarana :</u> Instalasi listrik, telepon dan AC.

No.	Komponen	Uraian
8.	Kompetensi pelaksana	Memahami pedoman tata meja dan pelayanan tamu dinas, ramah, komunikatif
9.	Pengawasan internal	Pengawasan langsung yang dilakukan oleh Sub Koordinator RT dan Perlengkapan dan Kepala Bagian Umum
10.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Datang langsung ke Bagian Umum Jl. Pahlawan No. 37 Kota Madiun - Telepon : 0351 462756 - Email : protokolmadiunkota@gmail.com - Fax : 0351. 457331 - Website : umum.madiunkota.go.id - Instagram : umumsetda_kotamadiun - Facebook : Umumsetda Kota Madiun - Kotak saran
11.	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang
12.	Jaminan pelayanan	- Maklumat Pelayanan - Visi Misi
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas Keamanan yang berjaga di lingkungan kantor, alat pemadam kebakaran, cctv
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Evaluasi oleh Kepala Bagian Umum - Review perilaku pada E-kinerja/SKP setiap bulan oleh atasan langsung

Ditetapkan di Madiun
pada tanggal 2 Januari 2025

KEPALA BAGIAN UMUM
SEKRETARIAT DAERAH,


ANITA MAHARANI, S.STP, MM
Pembina (IV / a)
NIP 198304262001122001