



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
Jalan Adi Sucipto No. 143 A Telp. (0271) 712461, 711879, 735290, 735291, 735292 Fax. (0271) 717620
Website : dprd.surakarta.go.id E-mail : sekretariat-dprd@surakarta.go.id
SURAKARTA
57145

KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA SURAKARTA

NOMOR: KP.05.02/29/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT DAERAH KOTA SURAKARTA TAHUN 2024

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA SURAKARTA

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggara pelayanan masyarakat dan agar tercapai peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka Standar Pelayanan tahun 2023 yang telah disusun perlu dilakukan penambahan sesuai dengan kebutuhan dan sebagian ada yang direvisi;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Surakarta tentang Standar Pelayanan Publik pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Surakarta Tahun 2024.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat Dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);

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...

3. 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1168);
5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2012 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 12);
6. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta (Berita Daerah Kota Surakarta Tahun 2021 Nomor 22);
7. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Berita Daerah Kota Surakarta Tahun 2023 Nomor 24).

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Surakarta Tahun 2024 sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA...

- KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dengan produk layanan sebagai berikut :
1. Pelayanan Penerimaan Tamu Kunjungan Kerja;
 2. Pelayanan Audiensi;
 3. Fasilitasi Magang/Praktek Kerja Lapangan; dan
 4. Fasilitasi Penelitian.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Surakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Surakarta Tahun Anggaran 2024.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta.

Pada tanggal, 5 April 2024

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT

DAERAH KOTA SURAKARTA



KINIKIN SULTANUL HAKIM

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN
 PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
 KOTA SURAKARTA
 NOMOR : KP.05.02/29/2024
 TANGGAL : 5 April 2024
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
 SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN
 RAKYAT DAERAH KOTA SURAKARTA
 TAHUN 2024.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN
 RAKYAT DAERAH KOTA SURAKARTA TAHUN 2024

1. Standar Pelayanan Penerimaan Tamu Kunjungan Kerja

Nama Unit Pelayanan : Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan

Jenis Pelayanan : Pelayanan Penerimaan Tamu Kunjungan Kerja

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Permohonan berkunjung dengan menyebutkan tujuan, materi dan pihak yang dapat dihubungi; 2. Datang di hari dan jam yang sudah disepakati sesuai informasi dari Sekretariat DPRD melalui whats application/aplikasi E-Tamu; 3. Peserta Kunjungan wajib Mematuhi tata tertib yang berlaku di lingkungan DPRD Kota Surakarta;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pengguna layanan mengisi pada aplikasi E-Tamu dan mengunggah surat permohonan kunjungan dan Surat Tugas ke Ketua DPRD atau Sekretaris DPRD Kota Surakarta; 2. Surat permohonan kunjungan baik melalui Ketua DPRD atau Sekretaris DPRD lebih lanjut direkam pada aplikasi persuratan untuk mendapatkan disposisi dari Sekretaris DPRD; 3. Sekretariat DPRD melakukan koordinasi dengan pihak tamu yang akan berkunjung; 4. Sekretariat DPRD melakukan koordinasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		dengan DPRD/ yang akan menerima tamu kunjungan kerja; dan 5. Sekretariat DPRD memfasilitasi penerimaan tamu.
3.	Jangka waktu pelayanan	± 60 menit sejak penerimaan tamu
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi Penerimaan Tamu Kunjungan Kerja
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : 1. ULAS : ulas.surakarta.go.id ; 2. Telepon : (0271) 712461; 3. WA Center : 0878 7284 4090; 4. Website : setwan.surakarta.go.id ; 5. Kunjungan Langsung; dan 6. SP4N LAPOR : surakarta.lapor.go.id .
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP; 3. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 Tahun 20214 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 4. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 37 Tahun 2013 Tentang Pedoman Penyusunan SOP; 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Kota Surakarta; dan 8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ramah dan sopan; 2. Komunikatif; dan 3. Memahami tata cara tentang pelayanan tamu.
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit oleh Inspektorat; 2. Sekretaris DPRD; dan 3. Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan.
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop; 2. Printer; 3. Telepon/HP; 4. ATK; 5. Jaringan Internet; 6. Rak Arsip; 7. Ruang Pelayanan; 8. Ruang Tunggu; 9. Area Parkir; 10. Mushola; 11. Toilet; 12. Ruang Laktasi; 13. Ruang bermain anak; dan 14. Fasilitas untuk disabilitas.
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik; 2. Maklumat pelayanan; dan 3. Pelaksanaan pelayanan sesuai SOP.
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di database; 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi; 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali; 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan; 5. E-Arsip; 6. Apar (alat pemadam kebakaran); 7. CCTV; 8. Jalur evakuasi; 9. Pengelolaan parkir yang baik; dan 10. Akses disabilitas.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-kinerja; 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat; dan 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 4 kali setahun.

2. Standar Pelayanan Audiensi

Nama Unit Pelayanan : Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan
 Jenis Pelayanan : Pelayanan Audiensi

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberitahuan permohonan audiensi dengan menyebutkan hari, tanggal, jam dan jumlah peserta audiensi, tema audiensi serta pihak yang dapat dihubungi; 2. Datang di hari dan jam yang sudah disepakati sesuai informasi dari Sekretariat DPRD melalui whats application; dan 3. Peserta audiensi wajib Mematuhi tata tertib yang berlaku dilingkungan DPRD Kota Surakarta.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima pemberitahuan adanya unjuk rasa/audiensi; 2. Melaksanakan koordinasi dengan anggota DPRD sesuai dengan bidang yang di mintakan audiensi; dan 3. Memfasilitasi melaksanakan Audiensi.
3.	Jangka waktu pelayanan	60 menit sejak tamu datang
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Fasilitasi Audiensi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. ULAS : ulas.surakarta.go.id; 2. Telepon (0271) 712461; 3. WA Center : 0878 7284 4090; 4. Website : setwan.surakarta.go.id; 5. Kunjungan Langsung; dan 6. SP4N LAPOR : surakarta.lapor.go.id
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 4. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 37 Tahun 2013 Tentang Pedoman Penyusunan SOP; 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat; 6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Kota Surakarta; dan 8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan di pengelolaan pengaduan; 2. Ramah, Sopan, Jujur dan Teliti; 3. Memiliki Kesabaran; 4. Memiliki Integritas; 5. Berkomitmen dan Bertanggung jawab; 6. Mampu menjaga kerahasiaan; dan 7. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik.
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit oleh Inspektorat; 2. Sekretaris DPRD; dan 3. Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-Undangan.
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop; 2. Printer; 3. Telepon/HP; 4. ATK; 5. Aplikasi ULAS/Jaringan Internet; 6. Rak Arsip; 7. Ruang Pelayanan; 8. Ruang Tunggu; 9. Area Parkir; 10. Mushola; 11. Toilet;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		12. Ruang Laktasi; 13. Ruang bermain anak; dan 14. Fasilitas untuk disabilitas.
11.	Jumlah Pelaksana	10 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik; 2. Maklumat pelayanan; dan 3. Pelaksanaan pelayanan sesuai SOP.
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di database; 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi; 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali; 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan; 5. E-Arsip; 6. Apar (alat pemadam kebakaran); 7. CCTV; 8. Jalur evakuasi; 9. Pengelolaan parkir yang baik; dan 10. Akses disabilitas.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-kinerja; 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat; dan 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 4 kali setahun.

3. Standar Pelayanan Fasilitas Magang/Praktek Kerja Lapangan

Nama Unit Pelayanan : Bagian Umum dan Keuangan

Jenis Pelayanan : Fasilitas Magang/PKL

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan magang/PKL; 2. Surat pengantar magang/PKL dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Menerima surat penempatan magang/PKL dari BKPSDM sesuai tataran kompetensi yang dibutuhkan; 2. Mengkonfirmasi ke Bagian yang sesuai dengan tataran kompetensi yang dibutuhkan; 3. Mengantarkan pemohon magang/PKL ke Bagian terkait;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		12. Ruang Laktasi; 13. Ruang bermain anak; dan 14. Fasilitas untuk disabilitas.
11.	Jumlah Pelaksana	10 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik; 2. Maklumat pelayanan; dan 3. Pelaksanaan pelayanan sesuai SOP.
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di database; 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi; 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali; 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan; 5. E-Arsip; 6. Apar (alat pemadam kebakaran); 7. CCTV; 8. Jalur evakuasi; 9. Pengelolaan parkir yang baik; dan 10. Akses disabilitas.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-kinerja; 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat; dan 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 4 kali setahun.

3. Standar Pelayanan Fasilitas Magang/Praktek Kerja Lapangan

Nama Unit Pelayanan : Bagian Umum dan Keuangan

Jenis Pelayanan : Fasilitas Magang/PKL

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan magang/PKL; 2. Surat pengantar magang/PKL dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Menerima surat penempatan magang/PKL dari BKPSDM sesuai tataran kompetensi yang dibutuhkan; 2. Mengkonfirmasi ke Bagian yang sesuai dengan tataran kompetensi yang dibutuhkan; 3. Mengantarkan pemohon magang/PKL ke Bagian terkait;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Menerima nilai hasil magang/PKL dari Bagian terkait; 5. Mengumpulkan foto dan data diri; dan 6. Menerima surat keterangan hasil magang/PKL.
3.	Jangka waktu pelayanan	1- 3 Bulan
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat keterangan magang/PKL
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : 1. ULAS : ulas.surakarta.go.id ; 2. Telepon (0271) 712461; 3. WA Center : 0878 7284 4090; 4. Website : setwan.surakarta.go.id ; 5. Kunjungan Langsung; dan 6. SP4N LAPOR : surakarta.lapor.go.id .
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional; 3. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 36 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pemagangan Dalam Negeri; 4. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP; 5. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Penyusunan Standar Pelayanan; 6. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 37 Tahun 2013 Tentang Pedoman Penyusunan SOP; 7. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 9. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Kota Surakarta; dan 10. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 14

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ramah dan Sopan; 2. Ketelitian dan Ketepatan dalam pelayanan; 3. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik; dan 4. Mampu dan terampil mengoperasikan komputer dan aplikasi.
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit oleh Inspektorat; 2. Sekretaris DPRD; dan 3. Kepala Bagian Umum Keuangan.
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop; 2. Printer; 3. Telepon/HP; 4. ATK; 5. Jaringan Internet; 6. Rak Arsip; 7. Ruang Pelayanan; 8. Ruang Tunggu; 9. Area Parkir; 10. Mushola; 11. Toilet; 12. Ruang Laktasi; 13. Ruang bermain anak; dan 14. Fasilitas untuk disabilitas.
11.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode etik; 2. Maklumat pelayanan; dan 3. Pelaksanaan pelayanan sesuai SOP.
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen di database; 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi; 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali; 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan; 5. E-Arsip; 6. Apar (alat pemadam kebakaran); 7. CCTV; 8. Jalur evakuasi; 9. Pengelolaan parkir yang baik; dan 10. Akses disabilitas.

NO	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. E-kinerja; 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat; dan 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 4 kali setahun.

4. Standar Pelayanan Fasilitas Penelitian

Nama Unit Pelayanan : Bagian Umum Keuangan

Jenis Pelayanan : Fasilitas Penelitian

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan penelitian; 2. Surat izin penelitian dari Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) yang telah diverifikasi oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (BAKESBANGPOL).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyerahkan surat permohonan penelitian dari BRIDA yang telah diverifikasi oleh BAKESBANGPOL; 2. Diantar ke Bagian yang sesuai dengan kebutuhan data penelitian; 3. Menerima data sesuai kebutuhan penelitian; dan 4. Mempresentasikan hasil penelitian dan menyerahkan hasil penelitian kepada Bagian Umum dan Keuangan.
3.	Jangka waktu pelayanan	1-2 Bulan
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Data yang dibutuhkan untuk penelitian
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ULAS : ulas.surakarta.go.id; 2. Telepon (0271) 712461; 3. WA Center : 0878 7284 4090; 4. Website : setwan.surakarta.go.id; 5. Kunjungan Langsung; dan 6. SP4N LAPOR : surakarta.lapor.go.id.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 36 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pemagangan Dalam Negeri; 3. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan SOP; 4. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 5. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 37 Tahun 2013 Tentang Pedoman Penyusunan SOP; 6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Kota Surakarta; dan 9. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ramah dan Sopan; 2. Ketelitian dan Ketepatan dalam pelayanan; 3. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik; dan 4. Mampu dan terampil mengoperasikan komputer dan aplikasi.
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Audit oleh Inspektorat; 2. Sekretaris DPRD; dan 3. Kepala Bagian Umum Keuangan.
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop; 2. Printer; 3. Telepon/HP; 4. ATK; 5. Jaringan Internet;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Rak Arsip; 7. Ruang Pelayanan; 8. Ruang Tunggu; 9. Area Parkir; 10. Mushola; 11. Toilet; 12. Ruang Laktasi; 13. Ruang bermain anak; dan 14. Fasilitas untuk disabilitas.
11.	Jumlah Pelaksana	4 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik; 2. Maklumat pelayanan; dan 3. Pelaksanaan pelayanan sesuai SOP.
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di database; 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi; 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali; 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan; 5. E-Arsip; 6. Apar (alat pemadam kebakaran); 7. CCTV; 8. Jalur evakuasi; 9. Pengelolaan parkir yang baik; dan 10. Akses disabilitas.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-kinerja; 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat; dan 3. Dilakukan penilaian SKM minimal 4 kali setahun.

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT

