



# PEMERINTAH KABUPATEN EMPAT LAWANG

## SEKRETARIAT DPRD

Jln. Pembangunan No. 01 Talang Banyu Telp. ( 0702 ) 21660

TEBING TINGGI

**KEPUTUSAN**  
**SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH**  
**KABUPATEN EMPAT LAWANG**  
**NOMOR 175 / 30 / SETWAN/2024**

**TENTANG**  
**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENYAMPAIAN**  
**ASPIRASI /PENGADUAN MASYARAKAT**

**SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH,**

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 dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Penyampaian Aspirasi Masyarakat dengan keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;

Mengingat :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038ah;
- c. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2009 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5043);
- d. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5234);
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2004 tentang Kedudukan Protokoler dan Keuangan Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang telah beberapa kali diubah, terakhir dengan peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2004 tentang tentang Kedudukan Protokoler dan Keuangan Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);

- g. Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 2010 tentang Pedoman penyusunan Peraturan Dewan Perwakilan Daerah tentang tata tertib Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5104);
- h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 53 Tahun 2011, tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU : Standar pelayanan penyampaian aspirasi/pengaduan masyarakat pada Sekretariat DPRD Kabupaten Empat Lawang sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan pada satuan kerja Perangkat Daerah meliputi Standar Pelayanan penyampaian aspirasi/pengaduan masyarakat Sekretariat DPRD
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagaimana acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tebing Tinggi  
Pada Tanggal, 16 Maret 2024

**Plt. SEKRETARIS DPRD,**

**DEDI JUNAI, S.STP, M.Si**  
NIP. 198511102003121001

**STANDAR PELAYANAN SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT  
 DAERAH KABUPATEN EMPAT LAWANG**

| No. | Komponen                                 | Uraian  |
|-----|--|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                    | Penyampaian pengaduan dan/atau aspirasi masyarakat secara tertulis atau Langsung pemohon wajib mencantumkan data diri/identitas dan Intansi yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan  |
| 2.  | Prosedur                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang langsung atau menyampaikan surat</li> <li>2. Menerima pengaduan dan/atau aspirasi masyarakat baik secara langsung maupun tertulis.</li> <li>3. Menindaklanjuti penyampaian pengaduan dan/atau aspirasi masyarakat</li> <li>4. Mengagendakan waktu pelaksanaan dan bentuk forum Rapat/pertemuan yang akan dilaksanakan setelah berkonsultansi dan mendapat persetujuan Pimpinan Dewan atau Pimpinan Alat Kelengkapan</li> <li>5. Menyiapkan dan mendistribusikan undangan bagi pelaksanaan rapat/pertemuan.</li> <li>6. Menyiapkan bahan-bahan, ruang/tempat, presensi rapat dan jamuan makan bagi pelaksanaan rapat/pertemuan</li> <li>7. Mencatat jalannya rapat/pertemuan, memintakan tandatangan presensi rapat kepada peserta rapat dan menyusun kesimpulan rapat/pertemuan serta memintakan tanda-tangan Pimpinan Rapat/pertemuan.</li> <li>8. Memperbanyak hasil rapat/pertemuan</li> <li>9. Mendistribusikan hasil rapat/pertemuan kepada yang bersangkutan dan menyimpan hasil rapat sebagai bahan arsip.</li> </ol> |
| 3.  | Waktu pelayanan                          | 2 Minggu  |
| 4.  | Batas Penyelesaian Pelayanan             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan diadakan setelah pemohon memenuhi persyaratan yang telah ditentukan</li> <li>2. Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja menunggu persetujuan keputusan dari pimpinan dan alat kelengkapan.</li> <li>3. Penyampaian hasil pengaduan dan/atau aspirasi asyarakat dilakukan secara langsung tertulis sesuai dengan hasil rapat.</li> </ol>  |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Gratis  |
| 6.  | Produk pelayanan                         | Laporan Hasil Rapat   |
| 7.  | Pengelolaan pengaduan                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datang Langsung</li> <li>2. Penyampaian melalui pengiriman surat</li> </ol>   |
| 8.  | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional</li> </ol>   |
| 9.  | Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas | Dalam memberikan layanan pengaduan dan/atau aspirasi masyarakat, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang bagian umum dan ruangan rapa/ pertemuan , yang dilengkapi fasilitas pengaduan; Meja; Kursi; Telepon; Toilet, Wifi.  |
| 10. | Kompetensi Pelaksana                     | Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi pengelolaan pengaduan,dan untuk penyelesaian permasalahan mibatkan sesuai dengan Mitra Pimpinan Dewan atau Pimpinan Alat Kelengkapan dan juga mitra kerja yang sesuai permasalahan.   |
| 11. | Pengawasan Internal                      | Sistem Pengawasan sesuai SOP pengaduan Sekretariat DPRD   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 12. | Jumlah Pelaksana                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 2 Orang Petugas Pengaduan</li> <li>2) 3 Orang Pimpinan Dewan</li> <li>3) 1 Orang Sekretaris Dewan</li> <li>4) 3 Orang Pimpinan Alat kelengkapan Dewan</li> <li>5) 29 Orang Anggota Alat Kelengkapan Dewan</li> <li>6) 37 Dinas mitra kerja</li> </ol> |
| 13. | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. maklumat pelayanan</li> <li>2. pakta integritas motto pelayanan</li> </ol>  |
| 14. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas yang berkompeten</li> <li>2. Peralatan Memenuhi Standar</li> <li>3. Ditandatangani oleh Pejabat yang berwenang</li> </ol>   |
| 15. | Evaluasi Kinerja Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apel Pagi / Sore setiap hari</li> <li>2. Survey Kepuasan dan IKM yang berkelanjutan</li> </ol>  |

**Plt. SEKRETARIS DPRD,**

**DEDI JUNAIDI, S.STP, M.Si**  
NIP. 198511102003121001



