



PEMERINTAH KOTA MOJOKERTO
SEKRETARIAT DPRD

Jalan Gajah Mada No. 145, Kecamatan Magersari, Kota Mojokerto 61314
Telepon (0321) 321757, Faksimile (0321) 321757
Laman dprd.mojokertokota.go.id

**KEPUTUSAN
SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA MOJOKERTO**

NOMOR : 188.4/ 15 /417.300/2024

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA MOJOKERTO**

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA MOJOKERTO

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan standar pelayanan pada Sekretariat DPRD Kota Mojokerto
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Mojokerto;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun 2012 Nomor 215);

4. Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 76 Tahun 2013 tentang tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Perda Kota Mojokerto Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Mojokerto;
9. Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 66 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Mojokerto.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan Publik Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Mojokerto Kota Mojokerto sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, seluruh pegawai wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam pedoman sebagaimana dituangkan dalam Lampiran Keputusan ini

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Mojokerto
pada tanggal : 17 Mei 2024

a.n. Pj. WALI KOTA MOJOKERTO
SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA MOJOKERTO



LAMPIRAN : KEPUTUSAN SEKRETARIS DPRD
KOTA MOJOKERTO
NOMOR : 188.4/ 15 /417.300/2024
TANGGAL : 17 Mei 2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
SEKRETARIAT DPRD KOTA MOJOKERTO

1. STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN KUNJUNGAN KERJA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 66 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Mojokerto
2	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Permohonan Kunjungan Kerja2. Disposisi Pimpinan/Sekretaris
3	Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemerintah Daerah/DPRD dari Luar Kota Mojokerto mengirimkan Surat Permohonan Kunjungan Kerja yang di tujukan Kepada Ketua/Sekretaris DPRD Kota Mojokerto2. Menyampaikan kepada Pimpinan dan Sekretaris DPRD Kota Mojokerto berkaitan Surat Permohonan Kunjungan Kerja Pemerintah Daerah/DPRD dari Luar Kota Mojokerto3. Apabila kunjungan kerja di terima, Bagian Persidangan dan Perundang-undangan Sekretariat DPRD Kota Mojokerto berkoordinasi kepada Bagian Umum dan Keuangan Sekretariat DPRD Kota Mojokerto untuk penyediaan ruangan dan konsumsi.4. Apabila kunjungan kerja di terima selanjutnya dibuatkan Surat Undangan kepada Anggota DPRD/Perangkat Daerah yang menjadi objek Kunjungan Pemerintah Daerah/DPRD dari Luar Kota Mojokerto tersebut5. Bagian Persidangan dan Perundang-undangan Sekretariat DPRD Kota Mojokerto berkoordinasi kepada Bagian Umum dan Keuangan Sekretariat DPRD Kota Mojokerto untuk teknis penerimaan Kunjungan Kerja6. Pelaksanaan penerimaan kunjungan kerja

NO	KOMPONEN	URAIAN
4	Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
5	Biaya / Tarif	Gratis
6	Produk Pelayanan	Penerimaan Kunjungan Kerja
7	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	Kotak Saran Surat Pengaduan Datang Langsung Email : setwan.mojokertokota@gmail.com
8	Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Tablet 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Toilet 8. AC (Pendingin Ruangan) 9. Parkir Roda 2 dan Roda 4
9	Jumlah Pelaksana	4 orang
10	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami persyaratan pelayanan 2. Mampu melaksanakan komunikasi dengan tamu/masyarakat 3. Dapat menjalankan fungsi dokumentasi, koordinasi dan instruksi
11	Pengawasan Internal	Penilaian pegawai dengan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Kinerja Pegawai
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretariat DPRD Kota Mojokerto menjamin Keamanan dan Kenyamanan Pengunjung, dengan pelayanan ramah, sopan santun. 2. Keselamatan dan kenyamanan kendaraan dengan ketersediaan tempat parkir.
14	Evaluasi Kinerja	1. Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap satu bulan sekali dan atau rapat insidental serta evaluasi kinerja dengan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pelaksana	Penilaian Kinerja Pegawai 2. Evaluasi melalui SKM

2. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Peraturan Walikota Mojokerto Nomor 66 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Mojokerto
2	Persyaratan	Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan
3	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan pengaduan secara langsung ataupun melalui media online/website/email/medsos 2. Petugas melakukan verifikasi terkait aduan yang diterima, apakah memiliki informasi dan sumber yang valid atau tidak. 3. Apabila informasi dan sumber aduan dapat divalidasi, maka petugas menyampaikan surat aduan kepada Pimpinan DPRD melalui Sekretaris DPRD 4. Pimpinan DPRD memberikan desposisi kepada anggota/komisi/alat kelengkapan DPRD terkait untuk menyelesaikan aduan yang diterima. 5. Anggota/komisi/alat kelengkapan DPRD yang terkait menindaklanjuti sesuai isi surat. 6. Petugas menyampaikan hasil jawaban atas pengaduan 7. Pemohon menerima jawaban pengaduan
4	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan ringan : 3 hari sejak penerimaan pengaduan 2. Pengaduan sedang : 10 hari sejak penerimaan pengaduan 3. Pengaduan berat : 30 hari sejak penerimaan pengaduan
5	Biaya / Tarif	Gratis
6	Produk Pelayanan	Jawaban Pengaduan Masyarakat
7	Penanganan	Kotak Saran Surat Pengaduan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Pangaduan, Saran & Masukan	Datang Langsung Email : setwan.mojokertokota@gmail.com
8	Sarana Prasarana & Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Meja 4. Kursi 5. Akses Wifi 6. ATK 7. Lemari arsip 8. Toilet 9. AC (Pendingin Ruangan) 10. Parkir Roda 2 dan Roda 4
9	Jumlah Pelaksana	3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami persyaratan pelayanan 2. Mampu melaksanakan komunikasi dengan tamu/masyarakat 3. Dapat menjalankan fungsi dokumentasi, koordinasi dan instruksi
11	Pengawasan Internal	Penilaian pegawai dengan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Kinerja Pegawai
12	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan
13	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretariat DPRD Kota Mojokerto menjamin kerahasiaan data pemohon. 2. Sekretariat DPRD Kota Mojokerto menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelayanan melalui rapat staf setiap satu bulan sekali dan atau rapat insidentil serta evaluasi kinerja dengan Penilaian Kinerja Pegawai 2. Evaluasi melalui SKM

a.n. Pj. WALI KOTA MOJOKERTO

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KOTA MOJOKERTO



NOVI RAHARDJO

Pembina Utama Muda

NIP. 19781123 199803 1 002