



**KEPUTUSAN**  
**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT,**  
**DESA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI LAMPUNG**  
**NOMOR : 000.8.3.2/ 09 /V.12/2024**

**TENTANG STANDAR PELAYANAN**  
**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, DESA DAN TRANSMIGRASI**  
**PROVINSI LAMPUNG**

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, DESA DAN TRANSMIGRASI**  
**PROVINSI LAMPUNG**

**MENIMBANG** : a. Bahwa untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik maka diperlukan Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Transmigrasi Provinsi Lampung.

b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a maka perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Transmigrasi Provinsi Lampung tentang Standar Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Transmigrasi Provinsi Lampung.

**MENINGAT :**

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 9 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung;
7. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Lampung;
8. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tatakerja Perangkat Daerah Provinsi Lampung.

## MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN** : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, DESA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI LAMPUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, DESA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI LAMPUNG.
- KESATU** : 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.
- KEDUA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan , apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandar Lampung  
Pada tanggal : 17 Januari 2024

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT, DESA DAN  
TRANSMIGRASI PROVINSI



**Dr. ZAIDIRINA, S.E.M.Si**  
Pembina Utama Madya / IV.d  
NIP. 19691011 199402 2 001



LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, DESA  
DAN TRANSMIGRASI PROVINSI  
LAMPUNG

NOMOR : 000.8.3.2/ N.12/2024

TANGGAL : JANUARI 2024

## STANDAR PELAYANAN DINAS PMDT PROVINSI LAMPUNG

### 1. Penerimaan Surat Masuk

#### A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| I  | Pelayanan                                 | Penerimaan Surat Masuk   |
|----|---|--|
| 1. | Persyaratan                               | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat: Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Transmigrasi Provinsi Lampung<br/>Jl. Beringin II No.39 Teluk Betung Selatan</li><li>2. Hadir Langsung di Ruang Penerimaan Surat - Kantor Dinas PMDT Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi,</li><li>3. mengisi buku tamu.</li></ol> |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna Layanan menyampaikan Surat resmi ditujukan kepada Kepala Dinas PMDT Provinsi Lampung diterima oleh Petugas Penerima Surat;</li><li>2. Petugas Penerima Surat Masuk dan menyampaikan kepada Pejabat yang dituju dengan disertakan lembar disposisi;</li></ol>   |
| 3. | Waktu Pelayanan                           | Maksimal 1 (Satu) Jam, terhitung mulai diterimanya surat masuk   |
| 4. | Biaya/Tarif                               | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5. | Produk Pelayanan                          | Tanda Terima Surat secara Resmi (CapResmi dan TTD Nama Petugas Penerima Surat)   |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"><li>- Website : <a href="http://dpmdt.lampungprov.go.id">dpmdt.lampungprov.go.id</a></li><li>- Email : <a href="mailto:dinaspmdt01@gmail.com">dinaspmdt01@gmail.com</a></li><li>- Telepon : 082269858164</li></ul>   |

#### B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| I  | Pelayanan   | Penerimaan Surat Masuk  |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</li><li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>4. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.</li></ol> |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 2. | Sarana dan Prasarana                       | 1. Ruang Tamu ber AC : 1 (satu) Buah<br>2. Kursi : 1 (satu) Buah<br>3. Meja Tamu : 1 (satu) Buah<br>4. Komputer : 1 (satu) Buah<br>5. Printer : 1 (satu) Buah<br>6. Pesawat Telepon : 1 (satu) Buah<br>7. Mesin Fax : 1 (satu) Buah |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | SDM yang memiliki pengetahuan terkait Administrasi Negara   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | 1. Supervisi Atasan Langsung ;<br>2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 7 (tujuh) orang   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan diberikan dengan cepat, dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Proses Penerimaan Surat Masuk terjamin kejelasan prosedurnya dan ditindaklanjuti sesuai Kewenangan Pejabat yang dituju  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali  |

## 2. Permohonan Informasi Surat

### A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| I  | Pelayanan                                 | Permohonan Informasi Surat  |
|----|---|---|
| 1. | Persyaratan                               | Pengguna Layanan hadir secara langsung ke alamat:<br>Ruang Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas PMDT Provinsi Lampung Jalan Beringin II No.39 Teluk Betung dengan menunjukkan identitas pribadi dan mengisi buku tamu.                           |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur           | 1. Pengguna Layanan menanyakan tindak lanjut Surat<br>2. Petugas Pengelola Surat mengecek di Buku Surat Masuk dan menyampaikan posisi surat yang ditanyakan.<br><br><b>Catatan</b> : Petugas tidak boleh menyampaikan isi dari disposisi Pimpinan |
| 3. | Waktu Pelayanan                           | Maksimal 30 (Tiga Puluh) Menit  |
| 4. | Biaya/Tarif                               | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5. | Produk Pelayanan                          | Informasi Tindak lanjut Surat   |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan | - Website : <a href="http://dpmtd.lampungprov.go.id">dpmtd.lampungprov.go.id</a><br>- Email : <a href="mailto:dinaspmdt01@gmail.com">dinaspmdt01@gmail.com</a><br>- Telepon : 082269858164  |



B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| I  | Pelayanan                                  | Permohonan Informasi Surat   |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>4. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.</li> </ol> |
| 2. | Sarana dan Prasarana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tamu ber AC : 1 (satu) Buah</li> <li>2. Kursi : 1 (satu) Buah</li> <li>3. Meja Tamu : 1 (satu) Buah</li> <li>4. Komputer : 1 (satu) Buah</li> <li>5. Printer : 1 (satu) Buah</li> <li>6. Pesawat Telepon : 1 (satu) Buah</li> <li>7. Mesin Fax : 1 (satu) Buah</li> </ol>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | SDM yang memiliki pengetahuan terkait Administrasi Negara  |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Atasan Langsung ;</li> <li>2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.</li> </ol>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 7 (tujuh) orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan diberikan dengan cepat dan tepat serta Informatif  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Informasi terjamin kejelasan prosedurnya   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali   |

3. Penerimaan Arsip Masuk

A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| I  | Pelayanan                       | Penerimaan Arsip Masuk   |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat: Dinas PMDT Provinsi Lampung Jalan Beringin II No.39 Teluk Betung ;</li> <li>2. Hadir Langsung di Ruang Penerimaan Surat – Dinas PMDT Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu</li> </ol> |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan menyampaikan Surat Pengantar beserta lampiran rekapan daftar Arsip ditujukan kepada Kepala Dinas PMDT Provinsi Lampung;</li> </ol>  |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | <p>2. Petugas Penerima Arsip mengolah Arsip Masuk dan ;</p> <p>3. Menyimpan Berkas Arsip di Ruang Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas PMDT Provinsi Lampung.</p>  |
| 3. | Waktu Pelayanan                           | 30 (tiga puluh) Hari  |
| 4. | Biaya/Tarif                               | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5. | Produk Pelayanan                          | Tanda Terima Surat secara Resmi (Cap Resmi dan TTD Nama Petugas Penerima Surat)   |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>- Website : <a href="http://dpmtd.lampungprov.go.id">dpmtd.lampungprov.go.id</a></p> <p>- Email : <a href="mailto:dinaspmtd01@gmail.com">dinaspmtd01@gmail.com</a></p> <p>- Telepon : 082269858164</p> |

B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| I  | Pelayanan                                  | Penerimaan Arsip Masuk  |
|----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum                                | <p>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>4. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana                       | <p>1. Ruang Tamu ber AC : 1 (satu) Buah</p> <p>2. Kursi : 1 (satu) Buah</p> <p>3. Meja Tamu : 1 (satu) Buah</p> <p>4. Komputer : 1 (satu) Buah</p> <p>5. Printer : 1 (satu) Buah</p> <p>6. Pesawat Telepon : 1 (satu) Buah</p>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | SDM yang memiliki pengetahuan terkait Kearsipan   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | <p>1. Supervisi Atasan Langsung ;</p> <p>2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.</p>  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 6 (enam) orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan diberikan dengan cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Proses Penerimaan Arsip masuk terjamin kejelasan prosedurnya dan ditindaklanjuti sesuai Peraturan Kearsipan   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali  |



#### 4. Permohonan Informasi Arsip

##### A. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| I  | Pelayanan                                 | Permohonan Informasi Arsip   |
|----|---|--|
| 1. | Persyaratan                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan menyampaikan dokumen tertulis, ditujukan ke alamat: Dinas PMDT Provinsi Lampung Jalan Beringin II No.39 Teluk Betung ;</li> <li>2. Hadir Langsung di Ruang Penerimaan Surat – Dinas PMDT Provinsi Lampung (sesuai alamat diatas), menunjukkan identitas pribadi, mengisi buku tamu</li> </ol> |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan menanyakan Arsip Tertentu kepada Petugas Pengelola Arsip;</li> <li>2. Petugas Pengelola Arsip mengecek Arsip di Buku Arsip ;</li> <li>3. Pengguna Layanan menerima informasi arsip yang dibutuhkan.</li> </ol>  |
| 3. | Waktu Pelayanan                           | Maksimal 30 (Tiga Puluh) Menit   |
| 4. | Biaya/Tarif                               | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5. | Produk Pelayanan                          | Informasi Arsip  |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Website : <a href="http://dpmdt.lampungprov.go.id">dpmdt.lampungprov.go.id</a></li> <li>- Email : <a href="mailto:dinaspmdt01@gmail.com">dinaspmdt01@gmail.com</a></li> <li>- Telepon : 082269858164</li> </ul>   |

##### B. Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| I  | Pelayanan            | Permohonan Informasi Arsip   |
|----|----------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>4. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.</li> </ol> |
| 2. | Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Tamu ber AC : 1 (satu) Buah</li> <li>2. Kursi : 1 (satu) Buah</li> <li>3. Meja Tamu : 1 (satu) Buah</li> <li>4. Komputer : 1 (satu) Buah</li> <li>5. Printer : 1 (satu) Buah</li> <li>6. Pesawat Telepon : 1 (satu) Buah</li> </ol>  |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | SDM yang memiliki pengetahuan terkait Kearsipan   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | 1. Supervisi Atasan Langsung ;<br>2. Dilaksanakan secara berkelanjutan.                       |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 7 (tujuh) orang   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Pelayanan diberikan dengan cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan                  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Informasi Arsip terjamin kejelasan prosedurnya dan ditindaklanjuti sesuai Peraturan Kearsipan |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Dilaksanakan 1 (satu) tahun sekali  |

### 5. Kepegawaian

- Komponen Standar Pelayanan terkait dengan Kepegawaian

| I  | Pelayanan                       | Pelayanan Kepegawaian  |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan                     | Pengguna Layanan Di Dinas PMDT Provinsi Lampung menyampaikan kelengkapan berkas permohonan di tujukan pada Dinas PMDT Provinsi Lampung Jalan Beringin II No.39 Teluk Betung ;<br>(Sesuai usulan Kepegawaian dalam kewenangan Dinas PMDT Provinsi Lampung   |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan menyampaikan usulan resmi ditujukan kepada Kepala Dinas PMDT Provinsi Lampung.</li> <li>2. Kepala Dinas Mendisiposisikan kepada kepala bagian yang bersangkutan.</li> <li>3. Kepala bagian yang bersangkutan menugaskan pejabat/pegawai yang berkompeten untuk memilah dan memproses usulan.</li> <li>4. Pejabat dan pegawai yang ditunjuk menyampaikan berkas usulan yang disampaikan ke BKD</li> <li>5. Proses yang usulan yang sudah selesai dari BKD</li> <li>6. Pejabat atau pegawai yang ditunjuk usulan yang sudah di proses.</li> <li>7. Pengguna layanan datang langsung kekantor Dinas PMDT dengan mengisi tanda terima.</li> </ol> |
| 3. | Waktu Pelayanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses disesuaikan dari usulan dan kelengkapan.</li> <li>2. Jika pengguna layanan datang langsung maka diarahkan kepada petugas yang memberikan data dan informasi maksimal 1 (satu) jam.</li> </ol>   |



|    |   |  |
|----|---|--|
| 4. | Biaya/Tarif                               | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5. | Produk Pelayanan                          | Berupa SK dan konsultasi di bidang kepegawaian, antara lain : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kenaikan Pangkat</li> <li>b. Gaji Berkala</li> <li>c. Usulan Pensiun</li> <li>d. Satya Lencana Karya Satya</li> <li>e. Penyesuaian Ijasah</li> <li>f. Pencantuman Gelar</li> <li>g. Kartu Pegawai</li> <li>h. Kartu Istri/Kartu Suami</li> </ol> |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan | - Website : <a href="http://dpmtd.lampungprov.go.id">dpmtd.lampungprov.go.id</a><br>- Email : <a href="mailto:dinaspmtd01@gmail.com">dinaspmtd01@gmail.com</a><br>- Telepon : 082269858164   |

Ditetapkan di : Bandar Lampung  
 Pada tanggal : 17 Januari 2024

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
 MASYARAKAT, DESA DAN  
 TRANSFORMASI PROVINSI  
 LAMPUNG



**Dr. ZAIDIRINA, S.E.M.Si**  
 Pembina Utama Madya / IV.d  
 NIP. 19691011-199402 2 001