



**SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
DAERAH KABUPATEN TANGGAMUS
NOMOR : 800/1164 /18/2024**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
KABUPATEN TANGGAMUS**

SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Tanggamus dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standard pelayanan publik.
- b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu menetapkan Keputusan Inspektur tentang Standar Pelayanan Publik Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Tanggamus.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
2. Undang-Undang Nomor 02 Tahun 1997 Tentang Pembentukan Kabupaten Dati II Tulang Bawang dan Dati II Tanggamus;
3. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);

4. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas Korupsi Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75 Tambahan Lembaran negara Nomor 3851);
5. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Nomor 038);
6. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
7. Undang-undang Nomor 02 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-undang
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866);
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
13. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
14. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);

15. Peraturan Daerah Kabupaten Tanggamus Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis daerah Pemerintah Kabupaten Tanggamus;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Tanggamus Nomor 05 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tanggamus (Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tanggamus Tahun 2020 Nomor 92);
17. Peraturan Bupati Tanggamus Nomor 66 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Tanggamus;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan Publik Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Tanggamus dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Tanggamus sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi :
1. Standar Pelayanan Publik tentang Pelayanan Informasi Publik pada Sekretariat DPRD.
 2. Standar Pelayanan Publik tentang Pelayanan Fasilitasi Pengaduan pada sekretariat DPRD
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan.
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

DITETAPKAN DI : Kotaagung
PADA TANGGAL : 22 Mei 2024

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
DAERAH KABUPATEN TANGGAMUS



LAMPIRAN : KEPUTUSAN SEKRETARIAT DPRD
NOMOR : 800/1164/18/2024
TANGGAL : 22 Mei 2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT KABUPATEN TANGGAMUS

I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Tanggamus dan mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu dibuat standar pelayanan publik yang akan digunakan sebagai acuan dalam penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah, terjangkau dan terukur. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat sebagai lembaga yang mempunyai tugas dan fungsi perencanaan program pengawasan, perumusan kebijakan dan fasilitasi pengawasan, pemeriksaan, pengusutan, pengujian dan penilaian tugas pengawasan dengan visi misinya yaitu "Terwujudnya Pemerintahan Yang Bersih Melalui Pengawasan Yang Profesional dan Sumberdaya Yang Berkualitas". Serta misi yang diemban Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat diantaranya Mewujudkan sistem pengawasan internal dan pengendalian pelaksanaan kebijakan kepala daerah yang baik dan transparan serta Mewujudkan akuntabilitas kinerja aparatur pemerintah.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Penetapan Standar Pelayanan Publik bertujuan memberikan pedoman dan acuan dalam pelaksanaan pengurusan penyelesaian kasus pengaduan masyarakat dilingkungan pemerintah Kabupaten Tanggamus dan penyelesaian kasus permohonan izin melakukan perceraian bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanggamus.

C. JENIS – JENIS PELAYANAN

1. Standar Pelayanan Publik tentang Pelayanan Informasi Publik pada Sekretariat DPRD.
2. Standar Pelayanan Publik tentang Pelayanan Fasilitasi Pengaduan pada sekretariat DPRD.

D. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Publik tentang Pelayanan Informasi Publik pada Sekretariat DPRD.
 - a) Persyaratan Pelayanan
 - a. Warga Negara Indonesia.
 - b. Mengisi Formulir Permintaan informasi Publik
 - c. Menunjukkan KTP/ Kartu Identitas Lain dan Melampirkan foto copy KTP/Identitas Lain
 - d. Pengguna Informasi Publik Wajib Menggunakan Informasi Publik Dengan Mencantumkan Sumber Dari Mana Memperoleh Informasi Publik Baik Yang Digunakan Untuk Kepentingan Sendiri Maupun Untuk Kepentingan Publikasi Sesuai Dengan Ketentuan Perundangundangan.

E. STANDAR PELAYANAN

2. Standar Pelayanan Publik tentang Pelayanan Fasilitasi Pengaduan pada sekretariat DPRD.
 - b) Persyaratan Pelayanan
 - a. Warga Negara Indonesia.
 - b. Mengisi Formulir Permintaan informasi Publik
 - c. Menunjukkan KTP/ Kartu Identitas Lain dan Melampirkan foto copy KTP/Identitas Lain
 - d. Pengguna Informasi Publik Wajib Menggunakan Informasi Publik Dengan Mencantumkan Sumber Dari Mana Memperoleh Informasi Publik Baik Yang Digunakan Untuk Kepentingan Sendiri Maupun Untuk Kepentingan Publikasi Sesuai Dengan Ketentuan Perundangundangan.

E. PENUTUP

Demikian Standar Pelayanan Publik ini dibuat dengan harapan mampu untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai azas – azas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
DAERAH KABUPATEN TANGGAMUS



Pelayanan Informasi Publik Sekretariat DPRD Tanggamus

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Warga Negara Indonesia (WNI) - Mengisi Formulir Permintaan informasi Publik - Menunjukkan KTP/ Kartu Identitas Lain dan Melampirkan foto copy KTP/Identitas Lain - Pengguna Informasi Publik Wajib Menggunakan Informasi Publik Dengan Mencantumkan Sumber Dari Mana Memperoleh Informasi Publik Baik Yang Digunakan Untuk Kepentingan Sendiri Maupun Untuk Kepentingan Publikasi Sesuai Dengan Ketentuan Perundang- undangan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon Mengajukan Permintaan Informasi Dengan Hadir di Meja Pelayanan Informasi • Pemohon Melengkapi Persyaratan • Petugas Memverifikasi Keperluan Pemohon, Hasil verifikasi petugas berupa: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Pemohon dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan ➢ Permohonan ditolak • Pemohon memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelesaian : Proses Penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan 2. Waktu penyelesaian dilaksanakan 10 hari kerja sejak diterimanya permintaan
4	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
5	Produk Pelayanan	<p>Produk Informasi Publik Yang tersedia di Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Sekretariat DPRD Kabupaten Tanggamus meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Profil Anggota DPRD Tanggamus dan Sekretariat 2. Laporan Kegiatan DPRD Tanggamus dan Sekretariat 3. Kinerja DPRD Tanggamus 4. DPA DPRD Tanggamus dan Sekretariat 5. Realisasi Perjalanan Monitoring dan Evaluasi DPRD Tanggamus dan Sekretariat 6. Laporan Kinerja DPRD Tanggamus dan Sekretariat 7. Rencana Strategis DPRD Tanggamus dan Sekretariat 8. Perencanaan Program dan Kegiatan 5 Tahunan 9. Audio Visual Kegiatan DPRD

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Datang Langsung Telpon/Fax : Call Center : (0722) 22109 E-mail : dprd.tanggamus16@gmail.com NoWA :- Website :dprdtanggamus.go.id SP4N LAPOR
7	Dasar Hukum	a. Praturan Presiden No.76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan masyarakat b. Peraturan menteri pendayagunaan dan aparatur negara dan reformasi birokrasi RI No.24 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional
8	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	- Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang DESK layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas pengaduan; Meja, Kursi, Telp, Formulir, Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
10	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari kasubbag sekretariat DPRD .
11	Jumlah Pelaksana	1. Operator : 1 orang; 2. Petugas Pelayanan : 2 orang.
12	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur(SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatshapp.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Pelayanan Informasi Publik Sekretariat DPRD Tanggamus

Pelayanan Informasi Publik Sekretariat DPRD Tanggamus

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Warga Negara Indonesia (WNI) - Mengisi Formulir Permintaan informasi Publik - Menunjukkan KTP/ Kartu Identitas Lain dan Melampirkan foto copy KTP/Identitas Lain - Pengguna Informasi Publik Wajib Menggunakan Informasi Publik Dengan Mencantumkan Sumber Dari Mana Memperoleh Informasi Publik Baik Yang Digunakan Untuk Kepentingan Sendiri Maupun Untuk Kepentingan Publikasi Sesuai Dengan Ketentuan Perundang- undangan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemohon Mengajukan Permintaan Informasi Dengan Hadir di Meja Pelayanan Informasi • Pemohon Melengkapi Persyaratan • Petugas Memverifikasi Keperluan Pemohon, Hasil verifikasi petugas berupa: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Pemohon dapat diproses dan petugas memberikan bukti permohonan ➢ Permohonan ditolak • Pemohon memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelesaian : Proses Penyelesaian dalam memenuhi permintaan permohonan informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan 2. Waktu penyelesaian dilaksanakan 10 hari kerja sejak diterimanya permintaan
4	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya / GRATIS
5	Produk Pelayanan	<p>Produk Informasi Publik Yang tersedia di Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Sekretariat DPRD Kabupaten Tanggamus meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Profil Anggota DPRD Tanggamus dan Sekretariat 2. Laporan Kegiatan DPRD Tanggamus dan Sekretariat 3. Kinerja DPRD Tanggamus 4. DPA DPRD Tanggamus dan Sekretariat 5. Realisasi Perjalanan Monitoring dan Evaluasi DPRD Tanggamus dan Sekretariat 6. Laporan Kinerja DPRD Tanggamus dan Sekretariat 7. Rencana Strategis DPRD Tanggamus dan Sekretariat 8. Perencanaan Program dan Kegiatan 5 Tahunan 9. Audio Visual Kegiatan DPRD

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Datang Langsung Telpon/Fax : Call Center : (0722) 22109 E-mail : dprd.tanggamus16@gmail.com NoWA :- Website :dprdtanggamus.go.id SP4N LAPOR
7	Dasar Hukum	a. Praturan Presiden No.76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan masyarakat b. Peraturan menteri pendayagunaan dan aparatur negara dan reformasi birokrasi RI No.24 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional
8	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	- Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang DESK layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas pengaduan; Meja, Kursi, Telp, Formulir, Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
10	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari kasubbag sekretariat DPRD .
11	Jumlah Pelaksana	1. Operator : 1 orang; 2. Petugas Pelayanan : 2 orang.
12	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Operasional Prosedur(SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Pelayanan Informasi Publik Sekretariat DPRD Tanggamus

Standar Oprasional Prosedur pemberian data dan informasi kepada media dan masyarakat

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Sekretaris	Kabag	Kasubbag	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Out put	
1	Pengumpulan Bahan informasi				<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Mulai</div>	-Bahan Berita -Photo	30 Menit		
2	Pemilahan Bahan Informasi dan Persetujuan Untuk disajikan pada media atau masyarakat								
3	Informasi sampai pada masyarakat dan media				<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Selesai</div>			-Informasi Media Cetak -Tabloid inspirasi	

Lampiran I :

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN
 NOMOR : 800 / 1164 / 18 / 2024
 TANGGAL : 22 Mei 2024

No	Perangkat Daerah	Produk Pelayanan	Standar Pelayanan	Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan	Alur Pelayanan	Jenis Pelayanan		
						Barang	Jasa	Administrasi
1	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat	Standar Pelayanan Publik tentang Pelayanan Informasi Publik pada Sekretariat DPRD	(contoh terlampir) (I)	(contoh terlampir) (II)	(contoh terlampir) (III)			√
		Standar Pelayanan Publik tentang Pelayanan Fasilitasi Pengaduan pada sekretariat DPRD	(contoh terlampir) (I)	(contoh terlampir) (II)	(contoh terlampir) (III)			√

**Pelayanan Publik tentang Pelayanan Fasilitas
Pengaduan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat**

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Warga Negara Indonesia (WNI) - Mengisi Formulir Permintaan informasi Publik - Menunjukkan KTP/ Kartu Identitas Lain dan Melampirkan foto copy KTP/Identitas Lain - Pengguna Informasi Publik Wajib Menggunakan Informasi Publik Dengan Mencantumkan Sumber Dari Mana Memperoleh Informasi Publik Baik Yang Digunakan Untuk Kepentingan Sendiri Maupun Untuk Kepentingan Publikasi Sesuai Dengan Ketentuan Perundangundang
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima pengaduan dan/atau aspirasi masyarakat baik secara langsung maupun tertulis • Menindak lanjuti penyampaian pengaduan dan/atau aspirasi masyarakat • Mengagendakan waktu pelaksanaan dan bentuk form rapat/pertemuan yang akan dilaksanakan setelah berkonsultasi dan mendapat persetujuan pimpinan dewan atau pimpinan alat kelengkapan • Menyiapkan dan mendistribusikan undangan bagi pelaksanaan rapat/pertemuan • Menyiapkan bahan -bahan, ruangan/tempat presentasi rapat dan jamuan • Mencatat jalannya rapat/pertemuan • Memperbanyak hasil rapat/pertemuan • Mendistribusikan hasil rapat..
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 hari
4	Biaya / Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ GRATIS
5	Produk Pelayanan	Dokumen
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Datang Langsung Telpon/Fax : Call Center : (0722) 22109 E-mail : dprd.tanggamus16@gmail.com NoWA :- Website :dprdtanggamus.go.id SP4N LAPOR</p>
7	Dasar Hukum	<p>a. Praturan Presiden No.76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan masyarakat</p> <p>b. Peraturan menteri pendayagunaan dan aparatur negara dan reformasi birokrasi RI No.24 Tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional</p>

8	Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas	- Dalam memberikan layanan pengaduan publik, petugas pengaduan menyediakan ruang layanan berupa ruang DESK layanan Informasi Publik, yang dilengkapi fasilitas pengaduan; Meja, Kursi, Telp, Formulir, Komputer
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan komputer dan teknologi informasi; b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif; c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.
10	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Kasubbag Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat
11	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Operator : 1 orang; 2. Petugas Pelayanan : 2 orang.
12	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur(SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas akan menghubungi pemohon melalui telepon, email ataupun whatsapp.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait program kegiatan dan pelayanan; 2. Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Standar Oprasional Prosedur pemberian data dan informasi kepada media dan masyarakat

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Sekretaris	Kabag	Kasubbag	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Out put	
1	Pengumpulan Bahan informasi				<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Mulai</div>	-Bahan Berita -Photo	30 Menit		
2	Pemilahan Bahan Informasi dan Persetujuan Untuk disajikan pada media atau masyarakat								
3	Informasi sampai pada masyarakat dan media				<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Selesai</div>			-Informasi Media Cetak -Tabloid inspirasi	

PROSEDUR PELAYANAN FASILITASI PENGADUAN PADA DPRD



Menerima pengaduan dan/atau aspirasi masyarakat baik secara langsung maupun tertulis



Petugas Menindak lanjuti penyampaian pengaduan dan/atau aspirasi masyarakat



KASUBAG Mengagendakan waktu pelaksanaan dan bentuk form rapat/pertemuan yang akan dilaksanakan setelah berkonsultasi dan mendapat persetujuan pimpinan dewan atau pimpinan



Menyiapkan dan mendistribusikan undangan bagi pelaksanaan rapat/pertemuan



SELESAI



Tim Akan Melakukan Pelayanan Sampai Selesai



Menyiapkan bahan - bahan, ruangan/tempat presentasi rapat dan jamuan



Menyiapkan dan mendistribusikan undangan bagi pelaksanaan rapat/pertemuan

