



**KEPUTUSAN SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN PANDEGLANG
Nomor : 990/Kep. 057-Setwan/VII/2024**

**TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN PANDEGLANG**

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG,

- 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 sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang tentang Standar Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang;
- Mengingat : 1. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

Memperhatikan : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan ini meliputi:
1. Pelayanan Penerimaan Tamu Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang;
 2. Pelayanan Penerimaan Tamu Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang;
 3. Pelayanan Pelaksanaan Reses Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang;
 4. Pelayanan Fasilitasi Penerimaan Pengaduan dan/atau Aspirasi Masyarakat (Audiensi)
- KETIGA** : Standar Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat perubahan peraturan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pandeglang

Pada tanggal 31 Juli 2024

SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
KABUPATEN PANDEGLANG



Tembusan :

1. Yth. Bupati Pandeglang (sebagai laporan);
2. Yth. Pimpinan DPRD Kabupaten Pandeglang;
3. Yth. Sekretaris Daerah Kabupaten Pandeglang;
4. Yth. Inspektur Inspektorat Kabupaten Pandeglang.

Lampiran : Keputusan Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang.
 Nomor : 990/Kep. 057-Setwan/VII/2024
 Tanggal : 31 Juli 2024
 Tentang : Penetapan Standar Pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang

Satuan Kerja : SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG
 Jenis Pelayanan : FASILITASI PENERIMAAN TAMU DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG
 Dasar Hukum : - Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 95 Tahun 2021 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang
 - Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang Nomor 1 Tahun 2019 tentang Tata Tertib DPRD Kabupaten Pandeglang.

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan
2.	Prosedur	Uraian : a. Pemohon mengirimkan surat permohonan kepada Ketua DPRD Kabupaten Pandeglang. b. Staf Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang mengagendakan surat permohonan tersebut sebagai surat masuk, kemudian di serahkan kepada Ketua DPRD untuk diberikan disposisi atau arahan selanjutnya. c. Sekretaris DPRD Kabupaten Pandeglang menerima disposisi dari Ketua DPRD Kabupaten Pandeglang untuk menindaklanjuti permohonan tersebut. d. Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan menerima disposisi dari Sekretaris DPRD Kabupaten Pandeglang dan melanjutkan untuk memberikan disposisi kepada Pranata Humas Untuk menindaklanjuti sesuai arahan Sekretaris DPRD Kabupaten Pandeglang. e. Pranata Humas berkoordinasi dengan pemohon, terkait dengan konfirmasi dari Permohonan yang diajukan oleh pemohon. f. Pranata Humas beserta staf menyiapkan dan melaksanakan penerimaan tamu. g. Untuk memangkas alur birokrasi administrasi disposisi surat, pranata humas bisa langsung berkomunikasi melalui telepon seluler dengan Ketua DPRD dan koordinasi dengan pemohon
3.	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja. - Senin – Kamis 08.00 – 15.45 WIB Istirahat 12.00 – 12.30 WIB - Jum'at 08.00 – 11.00 WIB
4.	Waktu Penyelesaian	1 Hari Kerja
5.	Biaya Pelayanan	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Penerimaan Tamu DPRD Kabupaten Pandeglang.
7.	Pengelolaan Pengaduan	a. Pengaduan Tak Langsung 1. Telepon : (0253) 201004 2. Email : sekretariatdprd83@gmail.com 3. Pejabat Pengaduan : Pranata Humas b. Pengaduan Langsung 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas / staf. 2. Petugas / staf merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi. 3. Apabila petugas / staf tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang. 4. Pejabat Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi

8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan. 2. Komputer dan ATK. 3. Ruang rapat. 4. Jamuan tamu 5. Ruang dokumentasi
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA, S1, S2. 2. Mampu berkomunikasi dengan baik.
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan
11.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya.
13.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Kondisi ruang rapat yang nyaman dan kondusif.
14.	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali oleh pimpinan.

- Satuan Kerja : SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG
- Jenis Pelayanan : FASILITASI PENERIMAAN TAMU SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG
- Dasar Hukum : - Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 95 Tahun 2021 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang
- Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang Nomor 1 Tahun 2019 tentang Tata Tertib DPRD Kabupaten Pandeglang.

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1.Surat Permohonan
2.	Prosedur	<p>Uraian :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengirimkan surat permohonan kepada Sekretaris DPRD Kabupaten Pandeglang. b. Staf Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang mengagendakan surat permohonan tersebut sebagai surat masuk, kemudian di serahkan kepada Sekretaris DPRD untuk diberikan disposisi atau arahan selanjutnya. c. Sekretaris DPRD Kabupaten Pandeglang meneruskan disposisi ke Bagian Persidangan dan Perundang-undangan untuk menindaklanjuti permohonan tersebut. d. Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan menerima disposisi dari Sekretaris DPRD Kabupaten Pandeglang dan melanjutkan untuk memberikan disposisi kepada Pranata Humas Untuk menindaklanjuti sesuai arahan Sekretaris DPRD Kabupaten Pandeglang. e. Pranata Humas berkoordinasi dengan pemohon, terkait dengan konfirmasi dari Permohonan yang diajukan oleh pemohon. f. Pranata Humas beserta staf menyiapkan dan melaksanakan penerimaan tamu. g. Untuk memangkas alur birokrasi administrasi disposisi surat, pranata humas bisa langsung berkomunikasi melalui telepon seluler dengan Sekretaris DPRD dan koordinasi dengan pemohon
3.	Waktu Pelayanan	<p>5 (lima) hari kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Senin – Kamis 08.00 – 15.45 WIB Istirahat 12.00 – 12.30 WIB - Jum'at 08.00 – 11.00 WIB
4.	Waktu Penyelesaian	1 Hari Kerja
5.	Biaya Pelayanan	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Penerimaan Tamu DPRD Kabupaten Pandeglang.
7.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> c. Pengaduan Tak Langsung <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0253) 201004 2. Email : sekretariatdprd83@gmail.com 3. Pejabat Pengaduan : Pranata Humas d. Pengaduan Langsung <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas / staf. 2. Petugas / staf merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi. 3. Apabila petugas / staf tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang. 4. Pejabat Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi

8.	Sarana dan Prasarana	1. Surat Permohonan. 2. Komputer dan ATK. 3. Ruang rapat. 4. Jamuan tamu 5. Ruang dokumentasi
9.	Kompetensi Pelaksana	1. SMA, S1, S2. 2. Mampu berkomunikasi dengan baik.
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Persidangan dan Perundang-undangan
11.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya.
13.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Kondisi ruang rapat yang nyaman dan kondusif.
14.	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali oleh pimpinan.

- Satuan Kerja : SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG
- Jenis Pelayanan : PELAKSANAAN RESES DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG
- Dasar Hukum : - Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
 - Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 95 Tahun 2021 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang
 - Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang Nomor 1 Tahun 2019 tentang Tata Tertib DPRD Kabupaten Pandeglang.

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Hasil Rapat Badan Musyawarah DPRD Kabupaten Pandeglang
2.	Prosedur	<p>Uraian :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan Reses menyampaikan informasi kepada Pimpinan dan Anggota DPRD tentang Jadwal Kegiatan Reses sesuai masa reses pada tahun sidang setelah berkoordinasi dengan Kepala Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan; b. Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan Reses menerima usulan kegiatan reses pimpinan dan anggota DPRD yang memuat jadwal, lokasi, jumlah peserta dan nama rumah makan untuk penyediaan snack dan nasi kotak; c. Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan Reses membuat surat tugas pelaksanaan reses Pimpinan dan Anggota DPRD serta surat perintah tugas pendamping reses; d. Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan Reses membuat Surat Keputusan tentang panitia pelaksanaan reses; e. Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan Reses mempersiapkan administrasi anggaran kegiatan reses; f. Staf pelaksana anggota panitia reses membuat kelengkapan administrasi reses diantaranya surat pemberitahuan reses, surat undangan reses, surat pesanan konsumsi, daftar hadir dan visum SPPD; g. Pendamping reses membantu PPTK memesan konsumsi kepada rumah makan yang diusulkan oleh anggota DPRD. h. Pendamping reses melaksanakan tugas mendampingi anggota DPRD dan mengelola administrasi kegiatan reses, diantaranya daftar hadir, mencatat hasil reses pada lembar aspirasi, dokumentasi kegiatan reses, menandatangani visum SPPD pada kecamatan. i. Dalam pelaksanaan reses, masyarakat menyampaikan aspirasi baik secara langsung maupun dengan cara mengisi lembar aspirasi yang sudah siap. j. Pendamping reses menyusun laporan reses yang telah dilaksanakan dan menyerahkan kepada Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan Reses.
3.	Waktu Pelayanan	Sesuai yang tertera di undangan.
4.	Waktu Penyelesaian	6 Hari Kerja
5.	Biaya Pelayanan	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Reses DPRD Kabupaten Pandeglang.

7.	Pengelolaan Pengaduan	<p>a. Pengaduan Tak Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0253) 201004 2. Email : sekretariatdprd83@gmail.com 3. Pejabat Pengaduan : Pranata Humas <p>b. Pengaduan Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas / staf. 2. Petugas / staf merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi. 3. Apabila petugas / staf tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang. 4. Pejabat Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi Reses DPRD Kabupaten Pandeglang. 2. ATK. 3. Undangan Reses. 4. Daftar tamu yang diundang. 5. Daftar Hadir Peserta 6. Lembar aspirasi masyarakat. 7. Konsumsi
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA, S1, S2. 2. Mampu berkomunikasi dengan baik.
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan
11.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya. Aspirasi masyarakat tersampaikan langsung kepada DPRD Kabupaten Pandeglang.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kondisi lokasi reses yang nyaman dan kondusif.
14.	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali oleh pimpinan.

- Satuan Kerja : SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG
- Jenis Pelayanan : FASILITASI PENERIMAAN PENGADUAN DAN/ATAU ASPIRASI MASYARAKAT (AUDIENSI)
- Dasar Hukum : - Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
- Peraturan Bupati Pandeglang Nomor 95 Tahun 2021 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang
- Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pandeglang Nomor 1 Tahun 2019 tentang Tata Tertib DPRD Kabupaten Pandeglang.

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Surat Permohonan
2.	Prosedur	<p>Uraian :</p> <p>a. Masyarakat mengajukan surat permohonan kepada Ketua DPRD Kabupaten Pandeglang;</p> <p>b. Staf Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang mengagendakan surat permohonan tersebut sebagai surat masuk, kemudian di serahkan kepada Ketua DPRD untuk diberikan disposisi atau arahan selanjutnya.</p> <p>c. Alat Kelengkapan Dewan (AKD) yang menerima disposisi melalui staf nya berkoordinasi dengan Pimpinan dan Anggota AKD terkait;</p> <p>d. Pimpinan dan Anggota AKD menyepakati jadwal yang akan digunakan menerima audiensi dan menyampaikan kepada staf;</p> <p>e. Staf AKD terkait berkoordinasi dengan PPTK untuk persiapan penerimaan audiensi;</p> <p>f. PPTK berkoordinasi dengan Kepala Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan kemudian membuat surat balasan kepada masyarakat pemohon tentang pemberitahuan jadwal penerimaan audiensi dan konfirmasi kesiapannya sesuai jadwal yang ditentukan oleh AKD;</p> <p>g. Bila diperlukan kehadiran pihak-pihak terkit diluar DPRD, Staf AKD berkomunikasi dengan pihak luar yang akan diundang pada rapat audiensi dan menyampaikan surat undangannya;</p> <p>h. Staf Alat Kelengkapan DPRD Kabupaten Pandeglang menyiapkan bahan-bahan, ruang/tempat, presensi rapat dan jamuan untuk pelaksanaan rapat audiensi.</p> <p>i. Masyarakat / Pemohon mengikuti jalannya rapat / Pertemuan.</p> <p>j. Staf Alat Kelengkapan DPRD Kabupaten Pandeglang mendistribusikan hasil rapat/pertemuan kepada yang bersangkutan / pihak lain dan menyimpan hasil rapat sebagai bahan arsip.</p>
3.	Waktu Pelayanan	<p>5 (lima) hari kerja.</p> <p>- Senin – Kamis 08.00 – 15.45 WIB</p> <p> Istirahat 12.00 – 12.30 WIB</p> <p>- Jum'at 08.00 – 11.00 WIB</p>
4.	Waktu Penyelesaian	30 Hari Kerja
5.	Biaya Pelayanan	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
6.	Produk Pelayanan	Fasilitasi Penerimaan Pengaduan dan/atau Aspirasi Masyarakat.

7.	Pengelolaan Pengaduan	<p>a. Pengaduan Tak Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0253) 201004 2. Email : sekretariatdprd83@gmail.com 3. Pejabat Pengaduan : Pranata Humas <p>b. Pengaduan Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan pengaduan langsung kepada petugas / staf. 2. Petugas / staf merespon pengaduan pemohon sampai mendapatkan solusi. 3. Apabila petugas / staf tidak dapat menyelesaikan masalah, maka pengaduan diteruskan ke Pejabat Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang. 4. Pejabat Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang menyelesaikan permasalahan sampai tuntas dan mendapatkan solusi
8.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan. 2. Komputer. 3. Ruang rapat.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA, S1, S2. 2. Mampu berkomunikasi dengan baik.
10.	Pengawasan Internal	Kepala Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan
11.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan diberikan dengan sebaik-baiknya. Aspirasi masyarakat dapat disampaikan langsung kepada DPRD Kabupaten Pandeglang.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kondisi ruang rapat yang nyaman dan kondusif.
14.	Evaluasi Kinerja	Dilaksanakan setiap tiga bulan sekali oleh pimpinan.