



# PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO SEKRETARIAT DPRD

Jalan Sultan Agung No. 39 Sidoarjo  
Telepon (031) 8921955, 8965218, Faksimili (031) 8925396  
e-mail [setwan@sidoarjokab.go.id](mailto:setwan@sidoarjokab.go.id), website [setwan.sidoarjokab.go.id](http://setwan.sidoarjokab.go.id)

## KEPUTUSAN SEKRETARIS DPRD KABUPATEN SIDOARJO Nomor 188.4/3171/438.3.1/2023

### TENTANG

#### STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH

#### SEKRETARIS DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka menindaklanjuti Forum Konsultasi Publik Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo Tanggal 27 Juni 2023
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Sekretaris DPRD Kabupaten Sidoarjo tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Timur Juncto Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
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. 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 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 614);
5. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016 Nomor 1 Seri C, Tambahan Lembaran Daerah kabupaten Sidoarjo Nomor 70);
6. Peraturan.....

6. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo (Berita Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2022 Nomor 10).

M E M U T U S K A N;

Menetapkan

- KESATU : Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo yang terdiri atas Jenis Pelayanan dan Komponen Standar Pelayanan sebagaimana tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam keputusan ini;
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi
- Fasilitasi Penerimaan Kunjungan Kerja DPRD
  - Fasilitasi Rapat Paripurna DPRD
  - Fasilitasi Rapat AKD
  - Fasilitasi Pengaduan Masyarakat
  - Pelayanan Audiensi dengan DPRD
  - Pelayanan Informasi Publik
  - Fasilitasi Permohonan Narasumber DPRD
  - Fasilitasi *Forum Group Discussion (FGD)*
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU, dipublikasikan dalam secara non elektronik pada ruang pelayanan dan secara elektronik pada website <http://setwan.sidoarjokab.go.id/>
- KEEMPAT : Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo dalam Lampiran Keputusan ini digunakan sebagai pedoman bagi pejabat dan/atau pegawai di Lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo dalam penyelenggaraan layanan sesuai tugas dan fungsi
- KELIMA : Keputusan Sekretaris DPRD Kabupaten Sidoarjo Nomor 188.4/1151/438.3/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo, dibatalkan dan tidak berlaku
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Sidoarjo  
Pada tanggal 07 Juli 2023

**SEKRETARIS DPRD,**



Ditandatangani secara elektronik oleh

HARI SUCAHYONO, SH., M. Si  
NIP. 196609031993111001

**HARI SUCAHYONO, S.H., M.Si.**

Pembina Utama Muda  
NIP 196609031993111001

## I. PENDAHULUAN

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Standar Pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Tujuan penyusunan Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 maka standar pelayanan pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Sidoarjo dalam proses penyusunannya telah melibatkan masyarakat dan pihak terkait (*stakeholder*) yang mewakili berbagai unsur dan profesi antara lain: tokoh masyarakat, akademisi, dunia usaha, dan lembaga swadaya masyarakat. Selain itu juga memanfaatkan masukan hasil survei kepuasan masyarakat dan pengaduan masyarakat. dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Dalam perkembangannya, seiring dengan perubahan peraturan perundangan-undangan dan kebijakan, maka dilakukan evaluasi terhadap dokumen Standar Pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil evaluasi kemudian dilakukan penyesuaian terhadap Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Sekretaris DPRD Kabupaten Sidoarjo. Standar Pelayanan tersebut diumumkan ke publik melalui berbagai macam media antara lain: papan informasi, pamflet, brosur dan laman Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo di [setwan.sidoarjokab.go.id](http://setwan.sidoarjokab.go.id) dengan harapan agar masyarakat dengan mudah mengakses informasi standar pelayanan dan memberikan umpan balik (*feedback*) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo

## II. TUGAS DAN FUNGSI

Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD serta menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas, Sekretariat DPRD menyelenggarakan fungsi

- a. pengkoordinasian perencanaan program Sekretariat DPRD;
- b. pengkoordinasian pelaksanaan tugas Sekretariat DPRD;
- c. penyelenggaraan urusan umum, persidangan, perundang-undangan, keuangan, pengawasan dan penganggaran DPRD;
- d. penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan DPRD;
- e. pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta pelaporan dalam tugas Sekretariat DPRD;

- f. pembinaan pelaksanaan tugas bawahan;
- g. pelaksanaan tugas lain yang diberikan Bupati dan Pimpinan DPRD sesuai bidang tugasnya.

Susunan Organisasi Sekretariat Kabupaten Sidoarjo, terdiri atas

- a. Sekretaris DPRD;
- b. Bagian Umum, terdiri dari
  - 1) Subbagian Tata Usaha dan Kepegawaian;
  - 2) Subbagian Rumah Tangga
  - 3) Kelompok Jabatan Fungsional
- c. Bagian Program Dan Keuangan, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional;
- d. Bagian Peridangan Dan Perundang-undangan, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional;
- e. Bagian Fasilitas Penganggaran Dan Pengawasan, terdiri dari Kelompok Jabatan Fungsional.

### III. STANDAR PELAYANAN

Jenis pelayanan pada Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo meliputi ruang lingkup pelayanan sebagai berikut

#### 1. JENIS PELAYANAN : PENERIMAAN KUNJUNGAN KERJA

No	KOMPONEN	URAIAN
<b>Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	Permohonan Kunjungan Kerja dari Pengguna Layanan yang akan melakukan Kunjungan Kerja ke DPRD Kabupaten Sidoarjo baik melalui surat tertulis maupun media lainnya
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[PERMOHONAN] --&gt; B[KOORDINASI INTERNAL/EKSTERNAL]     B --&gt; C[JAWABAN KESEDIAAN PENERIMAAN]     C --&gt; D[PELAKSANAAN KUNKER]           </pre> </div> <p>KETERANGAN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan menyampaikan permohonan Kunker melalui surat tertulis.</li> <li>2. Atas permohonan yang diajukan dilakukan koordinasi internal terkait teknis penyelenggaraan dan pelayanan kunker maupun penyesuaian dengan Agenda Kegiatan AKD DPRD serta bila perlu akan dilakukan klarifikasi kepada Pengguna Layanan (Pemohon)</li> <li>3. Membuat Surat Balasan /Jawaban kesediaan penerimaan kunker</li> <li>4. Pelaksanaan kunker</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jawaban kesediaan dilakukan paling Lambat tiga hari sejak permohonan diterima
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/Gratis
5.	Produk Pelayanan	Risalah Hasil Rapat Kunker
6.	Penanganan pengaduan, saran, masukan/apresiasi	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Ketua DPRD Kabupaten Sidoarjo Jalan Sultan Agung, No. 39 Sidoarjo, atau</li> </ol>

No	KOMPONEN	URAIAN
		2. Secara langsung melalui a. telepon : 031-8921955 b. faksimili : 031-8925396 c. e-mail : setwan@sidoarjokab.go.id
<b>Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</b>		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang kerja dengan pendingin ruangan 2. Meja dan kursi 3. Komputer 4. Printer 5. Buku register 6. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan perangkat daerah 2. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan audio/vidio
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Sekretariat DPRD; 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksanan	Maksimal tiga orang pelaksana Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan dan produk yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten dibidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat dan sopan santun
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Surat keluar dibubuhi tanda tangan serta cap basah sehingga dijamin keasliannya 2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo 2. Evaluasi laporan berkala satu tahun sekali 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

## 2. JENIS PELAYANAN : FASILITASI RAPAT PARIPURNA

No	KOMPONEN	URAIAN
<b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	Rencana Kerja DPRD Kabupaten Sidoarjo dan jadwal Rapat Paripurna
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre>           graph TD             A[RENCANA KERJA / JADWAL RAPAT] --&gt; B[KOORDINASI INTERNAL]             B --&gt; C[UNDANGAN/ DAFTAR HADIR/MATERI]             C --&gt; D[PELAKSANAAN PARIPURNA]             D --&gt; E[LAPORAN HASIL RAPAT]           </pre>

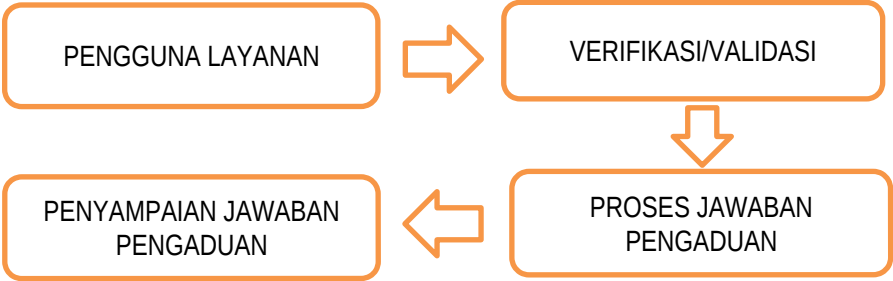
No	KOMPONEN	URAIAN
		<p>KETERANGAN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Berdasarkan Rencana Kerja dan Jadwal Paripurna dilakukan koordinasi internal terkait teknis penyelenggaraan dan pelayanan rapat paripurna</li> <li>Sesuai dengan hasil koordinasi dilakukan persiapan termasuk membuat Undangan, Daftar hadir dan Materi Rapat</li> <li>Sesuai waktu yang ditentukan dilaksanakan Rapat Paripurna</li> <li>Membuat laporan hasil rapat/risalah rapat</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling Lambat dua hari sejak Sebelum pelaksanaan Rapat
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/Gratis
5.	Produk Pelayanan	Laporan / Risalah Hasil Rapat
6.	Penanganan pengaduan, saran masukan/apresiasi	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Ketua DPRD Kabupaten Sidoarjo Jalan Sultan Agung, No. 39 Sidoarjo, atau</li> <li>Secara langsung melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>telepon : 031-8921955</li> <li>faksimili : 031-8925396</li> <li>e-mail : setwan@sidoarjokab.go.id</li> </ol> </li> </ol>
<b>Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang kerja dengan pendingin ruangan</li> <li>Meja dan kursi</li> <li>Komputer</li> <li>Printer</li> <li>Buku register</li> <li>Monitor</li> <li>Kamera</li> <li>Jaringan internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan perangkat daerah</li> <li>Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer</li> <li>Pegawai yang mampu mengoperasikan audio/vidio</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Sekretariat DPRD;</li> <li>Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal tiga orang pelaksana Sekretariat
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan dan produk yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten dibidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat dan sopan santun
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten dibidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat dan sopan santun</li> <li>Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo</li> <li>Evaluasi laporan berkala satu tahun sekali</li> <li>Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>

### 3. JENIS PELAYANAN : FASILITASI RAPAT ALAT KELENGKAPAN DEWAN (AKD)

No	KOMPONEN	URAIAN
<b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	Rencana Kerja DPRD Kabupaten Sidoarjo dan jadwal Rapat AKD
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A[RENCANA KERJA / JADWAL RAPAT] --&gt; B[KOORDINASI INTERNAL]     B --&gt; C[UNDANGAN/ DAFTAR HADIR/MATERI]     C --&gt; D[PELAKSANAAN RAPAT AKD]     D --&gt; E[LAPORAN HASIL RAPAT]         </pre> <p><b>KETERANGAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Berdasarkan Rencana Kerja dan Jadwal Rapat AKD dilakukan koordinasi internal terkait teknis penyelenggaraan dan pelayanan rapat pAKD</li> <li>Sesuai dengan hasil koordinasi dilakukan persiapan termasuk membuat Undangan, Daftar hadir dan Materi Rapat</li> <li>Sesuai waktu yang ditentukan dilaksanakan Rapat Paripurna</li> <li>Membuat laporan hasil rapat/risalah rapat</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling Lambat dua hari sejak Sebelum pelaksanaan Rapat
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/Gratis
5.	Produk Pelayanan	Risalah Rapat
6.	Penanganan pengaduan, saran masukan/apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan <ol style="list-style-type: none"> <li>Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Ketua DPRD Kabupaten Sidoarjo Jalan Sultan Agung, No. 39 Sidoarjo, atau</li> <li>Secara langsung melalui                             <ol style="list-style-type: none"> <li>telepon : 031-8921955</li> <li>faksimile : 031-8925396</li> <li>e-mail : setwan@sidoarjokab.go.id</li> </ol> </li> </ol>
<b>Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</b>		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang kerja dengan pendingin ruangan</li> <li>Meja dan kursi</li> <li>Komputer</li> <li>Printer</li> <li>Proyektor</li> <li>Buku register</li> </ol>

No	KOMPONEN	URAIAN
		7. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan perangkat daerah 2. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan audio/vidio
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Sekretariat DPRD; 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal tiga orang pelaksana Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan sdalam kualitas pelayanan dan produk yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten dibidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat dan sopan santun
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten dibidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat dan sopan santun 2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo 2. Evaluasi laporan berkala satu tahun sekali 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

#### 4. JENIS PELAYANAN : FASILITASI PENGADUAN MASYARAKAT

No	KOMPONEN	URAIAN
<b>Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. menunjukkan Kartu Indentitas; dan b. membawa data pendukung
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A[PENGGUNA LAYANAN] --&gt; B[VERIFIKASI/VALIDASI]     B --&gt; C[PROSES JAWABAN PENGADUAN]     C --&gt; D[PENYAMPAIAN JAWABAN PENGADUAN] </pre> <p>KETERANGAN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna Layanan menyampaikan aduan dengan cara langsung atau melalui media komunikasi lainnya</li> <li>Petugas Layanan melakukan verifikasi terkait aduan yang diterima, apakah memiliki informasi dan sumber yang valid atau tidak</li> <li>Apabila informasi dan sumber aduan dapat divalidasi, maka akan diproses sesuai dengan bidang terkait permasalahan yang diajukan</li> <li>Pengguna Layanan akan diberi informasi terkait penyelesaian aduan oleh Petugas Layanan melalui kontak yang diberikan.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Pengaduan ringan : dua hari sejak penerimaan pengaduan 2. Pengaduan sedang : lima hari sejak penerimaan pengaduan 3. Pengaduan berat : sepuluh hari sejak penerimaan pengaduan



No	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/Gratis
5.	Produk Pelayanan	Data dan Informasi jawaban /penyelesaian pengaduan
6.	Penanganan pengaduan, saran masukan/apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan 1. Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Ketua DPRD Kabupaten Sidoarjo Jalan Sultan Agung, No. 39 Sidoarjo, atau 2. Secara langsung melalui a. telepon : 031-8921955 b. faksimili : 031-8925396 c. e-mail : setwan@sidoarjokab.go.id
<b>Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</b>		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang kerja dengan pendingin ruangan 2. Meja dan kursi 3. Komputer 4. Printer 5. Proyektor 6. Jaringan internet 7. Kamera
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang mengetahui dan memahami komunikasi efektif dan bertanggung jawab. 2. Pegawai yang mengetahui dan memahami Peraturan tentang Standar Pelayanan Publik dan Kedudukan, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat DPRD
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Sekretariat DPRD; 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal tiga orang pelaksana Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan dan produk yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten dibidangnya
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten dibidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat dan sopan santun 2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo 2. Evaluasi laporan berkala satu tahun sekali 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

5. JENIS PELAYANAN : AUDIENSI / HEARING DENGAN DPRD

No	KOMPONEN	URAIAN
<b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan <i>hearing</i> / audiensi dari Pengguna Layanan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A[PERMOHONAN] --&gt; B[VERIFIKASI/VALIDASI]     B --&gt; C[KOORDINASI INTERNAL]     C --&gt; D[PELAKSANAAN HEARING AUDIENSI]     D --&gt; E[PELAPORAN]             </pre> <p>KETERANGAN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna Layanan menyampaikan permohonan <i>hearing</i> / audiensi secara langsung atau melalui media komunikasi lainnya</li> <li>Petugas Layanan melakukan verifikasi terkait permohonan yang diterima, apakah memiliki informasi dan sumber yang valid atau tidak</li> <li>Dilakukan koordinasi internal untuk penyediaan ruangan rapat, konsumsi, daftar hadir dan undangan</li> <li>Pelaksanaan <i>hearing</i>/audiensi</li> <li>Pembuatan laporan/berita acara/ notulen hasil rapat</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lambat dua hari sejak sebelum pelaksanaan rapat
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/Gratis
5.	Produk Pelayanan	Risalah rapat
6.	Penanganan pengaduan, saran masukan/apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan <ol style="list-style-type: none"> <li>Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Ketua DPRD Kabupaten Sidoarjo Jalan Sultan Agung, No. 39 Sidoarjo, atau</li> <li>Secara langsung melalui                             <ol style="list-style-type: none"> <li>telepon : 031-8921955</li> <li>faksimili : 031-8925396</li> <li>e-mail : setwan@sidoarjokab.go.id</li> </ol> </li> </ol>
<b>Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</b>		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang kerja dengan pendingin ruangan</li> <li>Meja dan kursi</li> <li>Komputer</li> <li>Printer</li> <li>Proyektor</li> <li>Jaringan internet</li> <li>Kamera</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang menulis ikhtisar rapat</li> <li>Pegawai yang mampu mengoperasikan computer dan mendokumentasikan kegiatan</li> </ol>

No	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Sekretariat DPRD; 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal tiga orang pelaksana Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan dan produk yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten dibidangnya
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten dibidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat dan sopan santun 2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo 2. Evaluasi laporan berkala satu tahun sekali 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

## 6. JENIS PELAYANAN : PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

No	KOMPONEN	URAIAN
<b>Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Warga Negara Indonesia. 2. Mengisi formulir permintaan informasi publik. 3. Menunjukkan KTP/identitas lain dan melampirkan fotocopy KTP/identitas lain
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[PERMOHONAN] --&gt; B[VERIFIKASI/VALIDASI]     B --&gt; C[PEMBERIAN INFORMASI]           </pre> </div> <p>KETERANGAN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna Layanan mengajukan permintaan informasi dengan hadir di meja pelayanan informasi.</li> <li>Pengguna Layanan melengkapi persyaratan.</li> <li>Petugas memverifikasi keperluan pemohon, hasil verifikasi petugas berupa:</li> <li>Petugas memberikan data informasi yang dibutuhkan pemohon</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lambat sepuluh hari kerja sejak diterimanya permintaan
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/Gratis
5.	Produk Pelayanan	Penunjukan/ Penugasan narasumber yang akan menyampaikan materi paparan atau makalah
6.	Penanganan pengaduan, saran masukan/apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan <ol style="list-style-type: none"> <li>Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Ketua DPRD Kabupaten Sidoarjo Jalan Sultan Agung, No. 39 Sidoarjo, atau</li> <li>Secara langsung melalui</li> </ol>

No	KOMPONEN	URAIAN
		a. telepon : 031-8921955 b. faksimili : 031-8925396 c. e-mail : setwan@sidoarjokab.go.id
<b>Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Pesawat Telepon 2. Mesin Fax 3. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik ( <i>e-mail</i> )
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan daerah 2. SDM yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menyampaikan materi kebijakan dengan baik; 3. SDM yang memiliki keterampilan dan pengalaman dalam mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan sosialisasi/ bimbingan teknis
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Sekretariat DPRD; 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal tiga orang pelaksana Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan dan produk yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten dibidangnya
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten dibidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, dan sopan santun 2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo 2. Evaluasi laporan berkala satu tahun sekali 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

## 7. JENIS PELAYANAN : FASILITASI PERMOHONAN NARASUMBER DPRD

No	KOMPONEN	URAIAN
<b>Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan dari Pengguna Layanan
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[PERMOHONAN] --&gt; B[KOORDINASI INTERNAL]     B --&gt; C[PENUGASAN NARSUM]           </pre> </div> <p>KETERANGAN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna Layanan mengajukan permohonan Narasumber melalui surat tertulis atau media lainnya..</li> <li>Pelaksanaan koordinasi internal untuk personil yang akan ditugaskan.</li> </ol>

No	KOMPONEN	URAIAN
		3. Penugasan Narasumber:
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lambat dua hari kerja sejak diterimanya permintaan
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/Gratis
5.	Produk Pelayanan	Produk Informasi Publik yang tersedia di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Sekretariat DPRD
6.	Penanganan pengaduan, saran masukan/apresiasi	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Ketua DPRD Kabupaten Sidoarjo Jalan Sultan Agung, No. 39 Sidoarjo, atau</li> <li>2. Secara langsung melalui <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telepon : 031-8921955</li> <li>b. faksimile : 031-8925396</li> <li>c. e-mail : setwan@sidoarjokab.go.id</li> </ol> </li> </ol>
<b>Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)</b>		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang kerja dengan pendingin ruangan</li> <li>2. Meja dan kursi</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Proyektor</li> <li>6. Kamera</li> <li>7. Jaringan internet</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang informasi publik</li> <li>2. Pegawai yang mampu mengoperasikan computer dan mendokumentasikan kegiatan</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Sekretariat DPRD;</li> <li>2. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal tiga orang pelaksana Sekretariat DPRD
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan dan produk yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten dibidangnya
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten dibidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat dan sopan santun</li> <li>2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara berkala dilaporkan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo</li> <li>2. Evaluasi laporan berkala satu tahun sekali</li> <li>3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</li> </ol>

## 8. JENIS PELAYANAN : FASILITASI *FORUM GROUP DISCUSSION (FGD)*

No	KOMPONEN	URAIAN
<b>Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	Rencana Kerja DPRD Kabupaten Sidoarjo dan <i>Forum Group Discussion (FGD)</i>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A[RENCANA KERJA / JADWAL FGD sesuai Renja Tahunan] --&gt; B[KOORDINASI INTERNAL]     B --&gt; C[UNDANGAN/ DAFTAR HADIR/MATERI]     C --&gt; D[PELAKSANAAN Forum Group Discussion (FGD)]     D --&gt; E[LAPORAN HASIL FGD]         </pre> <p>KETERANGAN</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Berdasarkan Jadwal <i>FGD</i> yang sesuai dengan Renja Tahunan dilakukan koordinasi internal terkait teknis penyelenggaraan dan pelayanan <i>FGD</i></li> <li>Sesuai dengan hasil koordinasi dilakukan persiapan termasuk membuat Undangan, Daftar hadir dan Materi <i>FGD</i></li> <li>Sesuai waktu yang ditentukan dilaksanakan <i>FGD</i></li> <li>Membuat laporan hasil <i>FGD</i></li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling Lambat lima hari Sebelum pelaksanaan Rapat
4.	Biaya/ Tarif	Sesuai dengan DPA yang tercantum pada Bagian yang menjadi <i>leading sector/ CSR</i>
5.	Produk Pelayanan	Risalah hasil <i>FGD</i>
6.	Penanganan pengaduan, saran masukan/apresiasi	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan <ol style="list-style-type: none"> <li>Secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Ketua DPRD Kabupaten Sidoarjo Jalan Sultan Agung, No. 39 Sidoarjo, atau</li> <li>Secara langsung melalui                             <ol style="list-style-type: none"> <li>telepon : 031-8921955</li> <li>faksimile : 031-8925396</li> <li><i>e-mail</i> : setwan@sidoarjokab.go.id</li> </ol> </li> </ol>
<b>Pengelolaan Pelayanan (<i>Manufacturing</i>)</b>		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat DPRD Kabupaten Sidoarjo
2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Auditorium</li> <li>Meja dan kursi</li> <li>Komputer</li> <li>Printer</li> <li>Buku register</li> <li>Sound System</li> <li>Lampu penerangan</li> <li>Monitor</li> </ol>

No	KOMPONEN	URAIAN
		9. Kamera 10. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan perangkat daerah 2. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer 3. Pegawai yang mampu mengoperasikan audio/vidio
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan Sekretariat DPRD; 2. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal delapan orang pelaksana Sekretariat DPRD
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas pelayanan dan produk yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten dibidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat dan sopan santun
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Diwujudkan dalam kualitas pelayanan yang sesuai SOP serta didukung oleh petugas yang kompeten dibidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat dan sopan santun 2. Pelayanan bebas dari pungli/suap/gratifikasi
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Laporan melalui e-kinerja Kabupaten Sidoarjo 2. Evaluasi laporan berkala satu tahun sekali 3. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Ditetapkan di Sidoarjo  
Pada tanggal 07 Juli 2023

**SEKRETARIS DPRD,**



Ditandatangani secara elektronik oleh

HARI SUCAHYONO, SH., M. Si  
NIP. 196609031993111001

**HARI SUCAHYONO, S.H., M.Si.**

Pembina Utama Muda  
NIP 196609031993111001